

Regulamin sklepu internetowego

Ogólne Warunki Sprzedaży serwisu regiotoyoys.pl

1. Definicje

Zakres obowiązywania Ogólnych Warunków Sprzedaży (OWS)

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży (dalej: OWS) określają zasady zawierania umów sprzedaży na odległość między przedsiębiorstwem REGIO Játékkereskedelmi Kft., właścicielem i administratorem strony regiotoyoys.pl, a Klientami (konsumentami) dokonującymi zamówień i zakupów za pośrednictwem sklepu internetowego.

OWS mają zastosowanie na terytorium Unii Europejskiej do wszystkich transakcji handlowych zawieranych elektronicznie pomiędzy REGIO Játékkereskedelmi Kft. a Konsumentem (Zamawiającym, Kupującym).

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – dotycząca szczegółowych zasad zawierania umów między konsumentami a przedsiębiorcami, w tym prawa do odstąpienia od umowy;
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny – dotycząca ogólnych zasad zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych;
- Ustawa z dnia 4 listopada 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy – Kodeks cywilny – wdrażająca do prawa polskiego dyrektywy UE 2019/770 oraz 2019/771 w zakresie zgodności towarów i treści cyfrowych;
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną – dotycząca usług społeczeństwa informacyjnego i handlu elektronicznego;
- Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług – dotycząca zasad podawania cen w obrocie konsumenckim;
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Oświadczenia:

Językiem umowy jest język polski.

Dla niniejszej umowy nie obowiązuje żaden kodeks postępowania (kodeks dobrych praktyk).

Umowa zawarta na podstawie niniejszego dokumentu nie ma formy pisemnej i nie jest archiwizowana.

Przedsiębiorstwo stosuje powszechnie przyjęte i dostępne środki techniczne ochrony danych.

Sprzęt i oprogramowanie wykorzystywane przez przedsiębiorstwo zapewniają bezpieczną współpracę z treściami cyfrowymi powstającymi w ramach transakcji handlu elektronicznego.

2. Dane przedsiębiorstwa (Usługodawcy):

Nazwa: REGIO Játékkereskedelmi Kft.
Nazwa skrócona: REGIO Kft.
Adres siedziby: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Adres korespondencyjny: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Numer rachunku bankowego: BE82 9140 8661 6968
Numer identyfikacji podatkowej (NIP): HU-10431674-2-44
Numer statystyczny: 10431674-4649-113-01
Numer rejestru handlowego: Cg. 01-09-070999, Sąd Rejonowy w Budapeszcie, Wydział Gospodarczy Rejestru Handlowego

Obsługa klienta i rozpatrywanie reklamacji:

Adres: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

E-mail: support@regiotoys.com

Numer telefonu: +48 126 006 152

Godziny otwarcia: Poniedziałek – Piątek: 07:30–17:20

Dane dostawcy usług serwerowych:

RACKFOREST KFT.

Strona internetowa: <https://www.rackforest.com/>

Adres: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

Numer telefonu: +36 70 881 4184

E-mail: info@rackforest.com

3. Informacje ogólne

3.1. Sklep internetowy jest dostępny pod adresem <https://regiotoys.pl/>.

3.2. Publikacja produktów/towarów w sklepie internetowym stanowi ofertę przedsiębiorstwa.

3.3. Klient, przesyłając zamówienie za pośrednictwem sklepu internetowego, akceptuje ofertę przedsiębiorstwa. Klient, jako zamawiający, jest świadomy, że jego zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

3.4. Moment zawarcia umowy w rozumieniu niniejszego regulaminu: Umowa zostaje zawarta w chwili, gdy przedsiębiorstwo otrzyma zamówienie klienta złożone na podstawie oferty opublikowanej w sklepie internetowym, tj. w momencie, gdy zamówienie stanie się dostępne dla przedsiębiorstwa.

3.5. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane niezwłocznie potwierdzić elektronicznie otrzymanie zamówienia. Jeżeli takie potwierdzenie nie dotrze do klienta w rozsądnym terminie, najpóźniej jednak w ciągu 48 godzin od złożenia zamówienia, klient zostaje zwolniony z obowiązku wynikającego z oferty lub zawartej umowy.

3.6. Zamówienie oraz jego potwierdzenie uważa się za doręczone przedsiębiorstwu, odpowiednio klientowi, w chwili, gdy staną się dla nich dostępne.

3.7. Złożenie zamówienia/zakupu w sklepie internetowym możliwe jest z rejestracją lub bez niej. W celu zawarcia umowy przedsiębiorstwo jest zobowiązane do pobrania danych identyfikacyjnych wymaganych przepisami prawa podatkowego i rachunkowego.

3.8. Czynności prawne w sklepie internetowym mogą być dokonywane samodzielnie, bez ograniczeń wyłącznie przez osoby fizyczne pełnoletnie (powyżej 18 lat) posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, a także przez podmioty gospodarcze i inne osoby prawne. Osoba małoletnia, która ukończyła 14 lat, może składać oświadczenia woli wyłącznie za zgodą swojego przedstawiciela ustawowego, z wyjątkiem drobnych umów życia codziennego oraz zobowiązań w granicach swojego dochodu uzyskanego z pracy.

3.9. Wszystkie ceny są cenami brutto, podanymi w złotych polskich (PLN), zawierającymi podatek VAT.

3.10. Zakupy bez wcześniejszej rejestracji podlegają tym samym zasadom, co zakupy po rejestracji.

3.11. Przedsiębiorstwo nie jest objęte żadnym kodeksem postępowania w rozumieniu ustawy o zakazie nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów.

3.12. W przypadku wprowadzenia cen promocyjnych, Usługodawca w pełni informuje użytkowników o promocji i jej dokładnym czasie trwania, przestrzegając przepisów dotyczących ogłaszania obniżek cen, wskazując wcześniejszą cenę stosowaną przez przedsiębiorstwo przed wprowadzeniem obniżki.

3.13. Jeśli pomimo zachowania należytej staranności w sklepie internetowym zostanie umieszczona błędna cena, w szczególności cena oczywiście nieprawidłowa (np. „0” PLN lub „1” PLN z powodu błędu systemowego), przedsiębiorstwo nie jest zobowiązane do realizacji zamówienia po błędnej cenie. Może jednak zaproponować potwierdzenie zamówienia po cenie prawidłowej, po czym klient może zrezygnować z zakupu.

3.14. W przypadku błędnej ceny istnieje rażąca dysproporcja wartości między rzeczywistą a wskazaną ceną, co przeciętny konsument powinien natychmiast zauważyć. Zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego (Kodeks cywilny – Dz.U. z 1964 r. nr 16, poz. 93 z późn. zm.), umowa zostaje zawarta na podstawie zgodnych oświadczeń woli obu stron. Jeżeli strony nie osiągną porozumienia co do warunków umowy, nie można mówić o ważnie zawartej umowie, z której wynikałyby prawa i obowiązki.

4. Towary dostępne w Sklepie Internetowym

4.1. Towary oferowane przez przedsiębiorstwo stanowią zabawki dla dzieci, przy czym z ich użytkowania nie są wykluczone osoby dorosłe. Zabawki nie wymagają żadnych specjalnych sposobów użytkowania, a ewentualny poziom ryzyka lub ostrzeżenia są wyraźnie wskazane na poszczególnych produktach.

4.2. Do każdego produktu dołączona jest instrukcja użytkowania. Zaleca się przechowywanie zabawek w suchym miejscu, w temperaturze pokojowej.

4.3. Przedsiębiorstwo zamieszcza na stronach produktów opisy zawierające ich istotne cechy i właściwości, przy czym klient może uzyskać szczegółowe informacje o rzeczywistych właściwościach produktu z instrukcji obsługi dołączonej do towaru.

Przedsiębiorstwo dostarcza instrukcję użytkowania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku, gdyby klient nie otrzymał instrukcji obsługi wraz z produktem, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym obsługę klienta, przed rozpoczęciem użytkowania produktu.

Przedsiębiorstwo w takim przypadku niezwłocznie dostarczy brakującą instrukcję.

Firma nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub koszty poniesione przez klienta w wyniku braku zgłoszenia tego faktu.

5. Proces zakupu

5.1. Klient może wybierać produkty, które chce zamówić, przeglądając kategorie lub korzystając z wyszukiwarki dostępnej na stronie, w której wystarczy wpisać nazwę produktu lub słowo kluczowe, aby natychmiast znaleźć poszukiwany towar.

5.2. Po kliknięciu przycisku „Do koszyka”, wybrany produkt zostaje dodany do koszyka.

5.3 Po zakończeniu wyboru produktów klient, klikając przycisk „Zamówienie”, zostaje przeniesiony na stronę podsumowującą, gdzie może edytować zawartość koszyka, wybrać sposób dostawy i płatności, a także wprowadzić lub zweryfikować dane niezbędne do realizacji zamówienia.

5.4. Klient ma możliwość poprawiania błędów wprowadzonych danych przed złożeniem zamówienia. Dane użytkownika podane podczas rejestracji mogą być w każdej chwili zmienione po zalogowaniu w zakładce „Profil”.

5.5. Zawartość koszyka może być w dowolnym momencie sprawdzana, zmieniana lub całkowicie usunięta.

5.6. Proces zamówienia kończy się po kliknięciu przycisku „Złóż zamówienie”, gdzie klient ma możliwość sprawdzenia danych, zaakceptowania Regulaminu (ĄSZF) i przesłania zamówienia lub rezygnacji z transakcji.

Przesyłając zamówienie, klient akceptuje ofertę przedsiębiorstwa dotyczącą towarów prezentowanych w sklepie internetowym.

5.7. Po złożeniu zamówienia klient otrzymuje niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 48 godzin, elektroniczne potwierdzenie przyjęcia zamówienia, zawierające nazwę i opis zamówionego produktu, dane przedsiębiorstwa, cenę zakupu oraz ewentualne dodatkowe opłaty.

Jeśli potwierdzenie nie dotrze do klienta w ciągu 48 godzin od wysłania zamówienia, klient zostaje zwolniony z obowiązku umownego lub złożonej oferty.

5.8. Formularz zamówienia zawiera pole „Uwagi”, którego wypełnienie nie jest obowiązkowe. Klient może tam wpisać swoje komentarze, uwagi lub prośby dotyczące zamówienia. Uwagi lub reklamacje mogą być również przekazywane do biura obsługi klienta.

5.9. Zamówienia są przetwarzane w kolejności ich otrzymania. W niektórych przypadkach może się zdarzyć, że mimo iż system magazynowy wskazuje dostępność produktu, podczas pakowania okaże się on uszkodzony lub wadliwy – wówczas produkt nie zostanie wysłany, a klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany.

5.10. Możliwość poprawy błędów przy wprowadzaniu danych:

Podczas składania zamówienia klient ma wielokrotnie możliwość technicznej korekty błędów. Może zmienić ilość produktów w koszyku, wpisując właściwą liczbę w polu przy produkcie w kolumnie „Ilość”, lub usunąć produkt, klikając przycisk „X”.

Klient może również zmienić dane podane przy rejestracji w dowolnym momencie po zalogowaniu do konta.

6. Zakup z wcześniejszą rejestracją

6.1. W tym przypadku złożenie zamówienia rozpoczyna się od rejestracji użytkownika.

6.2 Sklep internetowy / przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za błędy, opóźnienia w dostawie lub inne problemy wynikające z nieprawidłowych lub niekompletnych danych podanych przez klienta podczas składania zamówienia.

Przedsiębiorstwo nie odpowiada również za szkody wynikłe z faktu, że klient zapomniał lub pomylił nazwę użytkownika lub hasło, bądź gdy dane te staną się dostępne osobom trzecim z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa.

6.3. Publikacja produktów w sklepie internetowym stanowi ofertę przedsiębiorstwa.

Klient, wysyłając zamówienie w odpowiedzi na ofertę opublikowaną na stronie sklepu, akceptuje tę ofertę.

Klient, jako zamawiający, jest świadomy, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

6.4. Moment zawarcia umowy: umowa zostaje zawarta w chwili, gdy przedsiębiorstwo otrzyma zamówienie klienta wysłane zgodnie z punktem 6.3., tj. w momencie, gdy zamówienie stanie się dostępne dla przedsiębiorstwa.

6.5. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane niezwłocznie potwierdzić elektronicznie otrzymanie zamówienia.

Jeśli potwierdzenie nie dotrze do klienta w rozsądnym terminie, jednak nie później niż w ciągu 48 godzin od wysłania zamówienia, klient zostaje zwolniony z obowiązku wynikającego z oferty lub zawartej umowy.

6.6. Zamówienie oraz jego potwierdzenie uważa się za doręczone przedsiębiorstwu lub klientowi w momencie, gdy staną się dla nich dostępne.

6.7. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy potwierdzenie nie dotrze do klienta z powodu błędnie podanego adresu e-mail, przepełnionej skrzynki pocztowej lub innych błędów leżących po stronie klienta (np. literówki, błędne dane, problemy techniczne).

6.8. Jeżeli zamówiony produkt nie jest dostępny w chwili złożenia zamówienia i nie może zostać sprowadzony w ciągu 7 dni, przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zamówienia.

W takim przypadku umowa nie zostaje zawarta, a klient zostaje o tym niezwłocznie poinformowany.

Wszelkie wcześniejsze płatności zostaną natychmiast zwrócone klientowi.

7. Płatność i realizacja umowy

7.1. Wszystkie ceny podawane przez przedsiębiorstwo są wyrażone w złotych polskich (PLN), zawierają podatek VAT oraz koszt opakowania.

Koszt dostawy jest podawany klientowi przed złożeniem ostatecznego zamówienia, a jego akceptacja jest warunkiem złożenia zamówienia.

7.2. Podczas procesu zamawiania klient ma możliwość wyboru sposobu płatności i dostawy spośród dostępnych opcji:

- dostawa kurierem z płatnością przy odbiorze (za pobraniem)
- dostawa kurierem z płatnością z góry kartą online
- dostawa kurierem z płatnością z góry za pomocą Apple Pay lub Google Pay – płatności online realizowane są za pośrednictwem systemu Stripe. Dane karty płatniczej nie są przekazywane sprzedawcy. Usługodawcą jest Stripe Payments Europe Ltd.,
- dostawa kurierem z płatnością z góry przelewem bankowym.
- dostawa za pośrednictwem firmy kurierskiej z wcześniejszą płatnością za towar i koszt dostawy.

7.3. Dostępne metody płatności: przedpłata przelewem bankowym lub płatność za pobraniem u kuriera.

W przypadku wyboru płatności za pobraniem pobierana jest opłata w wysokości 5,99 zł.

W przypadku przedpłaty na konto bankowe klient powinien w tytule przelewu wpisać swoje imię i nazwisko oraz numer potwierdzenia zamówienia..

7.5. W przypadku dostawy za pośrednictwem kuriera, koszt wysyłki:

Za pośrednictwem kuriera GLS:

Wartość zakupów	Rozmiar paczki	Kwota opłaty za dostawę
------------------------	-----------------------	--------------------------------

0 – 219 zł	Nie ponadgabarytowy	19,99 zł
Powyżej 219 zł	Nie ponadgabarytowy	ZA DARMO
Powyżej 0 zł	Ponadgabarytowy	84 zł

W przypadku towaru ponadgabarytowego (jeśli waga opakowania przekracza 40 kg lub obwód opakowania przekracza 300 cm – 2x wysokość + 2x szerokość + 1x długość) opłata za dostawę wynosi 84 zł.
Informację o tym, czy towar jest ponadgabarytowy, zawsze podajemy na stronie produktu.

W przypadku dostawy do punktu odbioru Packeta:

Wartość zakupów	Kwota opłaty za dostawę
0 – 219 zł	14,99 zł
Powyżej 219 zł	ZA DARMO

W przypadku przesyłek o niestandardowych wymiarach nie ma możliwości dostawy do punktów odbioru Packeta.

Ponieważ nasi kurierzy doręczają przesyłki w godzinach 08:00–17:00, prosimy Klientów o podanie adresu dostawy, pod którym będą dostępni w ciągu dnia – na przykład adresu miejsca pracy – oraz nazwiska odbiorcy i numeru telefonu komórkowego.

W polu „Uwagi” można wpisać wszelkie dodatkowe informacje istotne dla doręczenia, np.:

„Paczka może być odebrana przez sąsiada XY”,

„Adres dostawy to moje miejsce pracy, 4 piętro, pokój 520”,

„Pani z recepcji może odebrać przesyłkę, zostawiłem u niej pieniądze”.

Jeśli kurier nie znajdzie nikogo pod wskazanym adresem, wysła powiadomienie o nieudanej dostawie na adres e-mail podany podczas składania zamówienia.

System sklepu działa w pełni automatycznie – dane wprowadzone przez klienta podczas zamawiania są automatycznie przenoszone na etykietę przesyłki, bez weryfikacji.

Prosimy więc o dokładne podanie danych dostawy!

Dotyczy to również nazwiska odbiorcy – jeśli na drzwiach lub skrzynce pocztowej widnieje inne nazwisko niż nazwisko zamawiającego, należy wpisać właśnie to nazwisko, aby ułatwić doręczenie..

7.6. Przewidywany termin realizacji:

Dla towarów dostępnych w magazynie przedsiębiorstwo wysyła zamówienia tak szybko, jak to możliwe, zgodnie z możliwościami logistycznymi i terminami dostaw współpracujących firm kurierskich.

7.7. Faktura:

Klient otrzymuje fakturę elektroniczną, chyba że przedsiębiorstwo zdecyduje inaczej.

Jeśli klient chce otrzymać fakturę papierową, powinien zgłosić takie żądanie przedsiębiorstwu.

Fakturę elektroniczną można otworzyć m.in. za pomocą bezpłatnego programu Adobe Reader.

7.8. Informacje o dostawie:

W każdym przypadku korzystania z usług firmy kurierskiej przedsiębiorstwo informuje klienta o statusie przesyłki i warunkach doręczenia.

Wszelkie zapytania dotyczące przesyłki klient powinien kierować bezpośrednio do przedsiębiorstwa, a nie do firmy kurierskiej.

8. Gwarancja

W potocznym języku pojęcie „gwarancji” nie stanowi kategorii prawnej.

W przypadku wadliwego wykonania umowy, szczegółowe zasady dotyczące roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji określone są w rozdziale 14. „Informacja o rękojmi, odpowiedzialności za produkt i gwarancji” niniejszego Regulaminu.

Oświadczenie producenta o zobowiązaniu wobec konsumenta, określane czasem jako „karta gwarancyjna”, jest dołączane do przesyłki.

Jeśli producent udziela na produkt korzystniejszych warunków gwarancji niż przewidziane w obowiązujących przepisach dotyczących gwarancji obowiązkowej, to prawa wynikające z tej gwarancji przechodzą na konsumenta w momencie wykonania umowy między przedsiębiorstwem a konsumentem.

9. Zastrzeżenie prawa własności

Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo własności do zamówionych towarów aż do momentu pełnej zapłaty ich ceny.

Jakiegokolwiek nieuprawnione dysponowanie towarem, za który nie dokonano zapłaty, może stanowić czyn podlegający postępowaniu karnemu.

10. Oświadczenie o prawach autorskich

Operatorem strony internetowej oraz współtwórcami jej zawartości są podmioty, które zachowują wszelkie prawa autorskie zgodnie z polską ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. 1994 nr 24 poz. 83 z późn. zm.).

Wszelkie treści publikowane na stronie <https://regiotoys.pl/>

— w tym opisy, artykuły, zdjęcia, grafiki, materiały informacyjne i inne oryginalne opracowania — stanowią utwory w rozumieniu prawa autorskiego i podlegają ochronie na mocy wspomnianej ustawy.

O ile nie określono inaczej, powielanie, przetwarzanie, rozpowszechnianie, publiczne udostępnianie lub jakiegokolwiek inne wykorzystanie tych utworów przy użyciu dowolnych technik i na jakimkolwiek nośniku jest zabronione bez uprzedniej pisemnej zgody właściciela praw autorskich.

Za każde nieuprawnione wykorzystanie jakiegokolwiek elementu treści (np. artykułu, opisu, zdjęcia) przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty licencyjnej/odszkodowania w wysokości 1 300 PLN (słownie: jeden tysiąc trzysta złotych) za każdy przypadek naruszenia.

Powyższy zakaz nie dotyczy przypadków dozwolonego użytku, określonych w przepisach prawa, które mogą być stosowane wyłącznie przez uprawnione podmioty i wyłącznie w granicach tam wskazanych celów i zakresu.

11. Prawa konsumenta, obsługa reklamacji i alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów

11.1. Definicje

11.1.1. Konsument: osoba fizyczna działająca poza zakresem swojej działalności zawodowej, gospodarczej lub handlowej

(Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta; Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

11.1.2. Przedsiębiorca: osoba fizyczna lub prawna działająca w ramach swojej działalności zawodowej, gospodarczej lub handlowej

(Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

11.1.3. Producent: podmiot gospodarczy, który wytwarza produkt, odnawia go lub umieszcza na nim swoje oznaczenie rozpoznawcze; w pewnych przypadkach producentem może być także upoważniony przedstawiciel, importer lub – jeśli producent nie jest możliwy do zidentyfikowania – dystrybutor

(Ustawa z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów).

11.1.4. Dystrybutor: podmiot, który wprowadza produkt do obrotu na rzecz konsumenta

(Ustawa z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów; Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

11.1.5. Produkt: każda rzecz ruchoma, w tym woda, gaz i energia elektryczna sprzedawane w określonej objętości lub ilości, a także towary zawierające elementy cyfrowe

(Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

11.1.6. **Usługa:** treść cyfrowa lub usługa cyfrowa świadczona konsumentowi

(Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta; Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770).

11.1.7. **Cena sprzedaży / cena jednostkowa:** łączna cena należna od konsumenta, lub cena za określoną jednostkę miary

(Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług).

11.1.8. **Komunikacja handlowa:** wszelka forma przekazu, której celem jest promowanie towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy, zgodnie z przepisami o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

(Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

11.2. Obowiązek informowania o cenach

11.2.1. Konsument musi być jasno, wyraźnie i czytelnie poinformowany o cenie sprzedaży, cenie jednostkowej oraz – w przypadku usług – cenie za usługę.

Podana cena musi zawierać wszystkie obowiązkowe opłaty, w szczególności podatek VAT

(Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług).

11.2.2. Ceny w Polsce należy podawać w złotych (PLN); można dodatkowo umieścić oznaczenie międzynarodowe „PLN”.

11.2.3. Przy komunikowaniu promocji i obniżek cen przedsiębiorca jest zobowiązany przestrzegać szczegółowych zasad informowania o obniżkach cen, określonych w

(Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług oraz Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 98/6/WE).

11.2.4. Jeżeli przekaz handlowy zawiera informację o cenie sprzedaży, należy – w miarę możliwości – podać również cenę jednostkową

(Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług).

11.3. Obowiązek opakowania

11.3.1. Produkt musi być zapakowany w sposób zapewniający jego jakość i bezpieczeństwo, niepowodujący pogorszenia jego właściwości ilościowych ani jakościowych oraz ułatwiający transport

(Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi).

11.3.2. Przepisy branżowe mogą określać dodatkowe wymagania dotyczące opakowań.

11.3.3. Obowiązek zapewnienia odpowiedniego opakowania spoczywa w pierwszej kolejności na producencie; w przypadku jego braku – na dystrybutorze

(Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r.).

11.3.4. Przedsiębiorca ma obowiązek udowodnić, że spełnił wymagania dotyczące opakowania zgodnie z obowiązującymi przepisami.

11.4. Ogólne zasady rozpatrywania reklamacji

11.4.1. Przedsiębiorca jest zobowiązany widocznie podać swoje dane kontaktowe – adres siedziby, adres do korespondencji, adres e-mail (jeśli posiada), numer telefonu – oraz sposób obsługi reklamacji (Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

11.4.2. Konsument może złożyć reklamację ustnie lub pisemnie. Reklamacje ustne należy – jeśli to możliwe – rozpatrzyć niezwłocznie; jeśli to niemożliwe, przedsiębiorca udziela pisemnej odpowiedzi w rozsądnym terminie, nie dłuższym niż 30 dni

(Ustawa z dnia 30 maja 2014 r.).

11.4.3. Reklamacje złożone telefonicznie lub online otrzymują indywidualny numer zgłoszenia, a konsument jest informowany o przebiegu sprawy.

11.4.4. Rejestr reklamacji musi zawierać co najmniej: dane konsumenta, miejsce, czas i sposób złożenia reklamacji, jej opis i załączniki, stanowisko przedsiębiorcy (jeśli możliwe do udzielenia od razu), dane osoby obsługującej oraz – w przypadku reklamacji zdalnych – numer identyfikacyjny sprawy.

11.4.5. W przypadku odrzucenia reklamacji, przedsiębiorca ma obowiązek uzasadnić decyzję i poinformować konsumenta o możliwości skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) oraz o prawie do drogi sądowej

(Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich).

11.4.6. W przypadku roszczeń z tytułu rękojmi lub gwarancji, zawarcie umowy sprzedaży konsument potwierdza np. fakturą lub paragonem.

Naprawa lub wymiana towaru następuje nieodpłatnie, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 15 dni kalendarzowych od momentu, gdy sprzedawca został poinformowany o wadzie; termin ten należy potwierdzić na piśmie

(Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

11.4.7. W celu przeprowadzenia naprawy lub wymiany towar należy przyjąć za pokwitowaniem, które zawiera dane konsumenta, identyfikację produktu, datę przyjęcia oraz przewidywany termin zwrotu towaru do konsumenta.

11.5. Alternatywne rozwiązywanie sporów konsumenckich (ADR/SAL)

11.5.1. W przypadku sporu konsumenckiego, konsument ma prawo skorzystać z procedury alternatywnego rozwiązywania sporów (ADR) na podstawie

Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Celem ADR jest pozasądowe, szybkie, skuteczne i ekonomiczne rozwiązanie sporu.

11.5.2. Konsument może zwrócić się do podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań ADR, uznanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

W niektórych sektorach funkcjonują specjalistyczne jednostki ADR (np. Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich).

Zakres właściwości i tryb postępowania określa regulamin danego podmiotu ADR.

11.5.3. Językiem postępowania ADR jest język polski, a strony mogą działać za pośrednictwem pełnomocników.

11.5.4. Warunkiem wszczęcia postępowania ADR jest uprzednia próba polubownego rozwiązania sporu bezpośrednio z przedsiębiorcą.

Wniosek o wszczęcie procedury może zostać złożony na piśmie lub na trwałym nośniku informacji.

11.5.5. Przedsiębiorca ma obowiązek współpracy w toku postępowania ADR i zapewnia udział osoby uprawnionej do zawarcia ugody.

11.5.6. W przypadku braku ugody, podmiot ADR może – zgodnie z własnym regulaminem – wydać zalecenie lub, jeśli prawo i zgoda przedsiębiorcy na to pozwalają, podjąć decyzję o charakterze wiążącym.

Decyzja ADR nie pozbawia konsumenta prawa dochodzenia roszczeń przed sądem.

11.6 Unijna platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR)

Platforma ODR prowadzona przez Komisję Europejską została zamknięta z dniem 20 lipca 2025 r.

W związku z tym konsumenci w Polsce mogą korzystać wyłącznie z alternatywnych procedur ADR określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Konsumenci mogą składać skargi lub wnioski o mediację do uprawnionych podmiotów ADR działających przy UOKiK. Szczegółowe informacje o prawach konsumentów i dostępnych formach polubownego rozwiązywania sporów można znaleźć na oficjalnych stronach informacyjnych Komisji Europejskiej oraz UOKiK.

12. Prawo odstąpienia od umowy

12.1. Konsument (zamawiający/nabywca) ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni kalendarzowych, pod warunkiem że towar lub usługa nie należą do wyjątków od prawa odstąpienia (Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

W przypadku umów o świadczenie usług, jeśli ich realizacja już się rozpoczęła, konsument również ma prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni, bez konieczności uzasadnienia decyzji.

12.2. Termin na odstąpienie od umowy upływa po 14 dniach kalendarzowych:

od dnia, w którym konsument lub osoba trzecia wskazana przez konsumenta (inna niż przewoźnik) otrzymała towar,

w przypadku zamówienia wielu towarów – od dnia, w którym otrzymano ostatni towar,

w przypadku towaru składającego się z wielu partii lub elementów – od dnia, w którym otrzymano ostatnią partię lub element,

w przypadku umowy o regularne dostawy – od dnia, w którym otrzymano pierwszy towar.

Konsument może skorzystać z prawa odstąpienia również w okresie między zawarciem umowy a otrzymaniem towaru.

12.3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, konsument musi przesłać jasne oświadczenie o odstąpieniu od umowy (osobiście, pocztą lub e-mailem) na poniższy adres:

2045 Törökbálint, ul. Torbágy 4.

E-mail: support@regiotoys.com

Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do

Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe – oświadczenie może być złożone w dowolnej formie.

W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia konsument ma obowiązek odesłać towar w ciągu 14 dni od dnia wysłania oświadczenia o odstąpieniu na powyższy adres.

Bezpośrednie koszty zwrotu towaru ponosi konsument, chyba że strony uzgodniły inaczej.

12.4. Prawo odstąpienia uważa się za zachowane w terminie, jeśli konsument wysłał oświadczenie o odstąpieniu przed upływem 14-dniowego terminu.

13. Skutki odstąpienia od umowy

13.1. W przypadku, gdy konsument odstępuje od umowy, przedsiębiorca zwraca wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty dostawy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wyboru innego sposobu dostawy niż najtańszy oferowany przez przedsiębiorcę), niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu

(Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

13.2. Zwrot środków następuje tym samym sposobem płatności, który został użyty przy pierwotnej transakcji, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami po jego stronie.

13.3. W przypadku odstąpienia od umowy konsument ma obowiązek odesłać lub przekazać towar niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu, na adres:

2045 Törökbálint, ul. Torbágy 4.

Termin zostaje zachowany, jeśli konsument odeśle towar przed upływem 14 dni.

Jeżeli konsument składa oświadczenie o odstąpieniu osobiście w sklepie stacjonarnym przedsiębiorcy, ma prawo zwrócić towar na miejscu.

13.4. Bezpośrednie koszty zwrotu towaru ponosi konsument, chyba że zwrot następuje osobiście w punkcie sprzedaży przedsiębiorcy.

13.5. Przedsiębiorca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania towaru lub do momentu dostarczenia dowodu jego odesłania – w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

13.6. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru jedynie wówczas, gdy wynikało to z użytkowania wykraczającego poza konieczny zakres do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

13.7. Konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, m.in. gdy:

- świadczenie usług zostało w pełni wykonane za zgodą konsumenta,
- cena lub wynagrodzenie zależą od wahań na rynku finansowym,
- towar został wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub jest zindywidualizowany,
- towar jest łatwo psujący się lub o krótkim terminie przydatności,
- towar dostarczony jest w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względów higienicznych lub zdrowotnych,
- towar po dostarczeniu został nierozłącznie połączony z innymi produktami,

- w przypadku nagrania dźwiękowego, wideo lub oprogramowania komputerowego, gdy opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
- w przypadku gazet, czasopism lub magazynów, z wyjątkiem umów subskrypcyjnych,
- w przypadku treści cyfrowych dostarczanych niematerialnie, jeśli wykonanie rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu odstąpienia i konsument został poinformowany, że utraci prawo do odstąpienia.

13.8. Wystarczy, aby konsument wysłał oświadczenie o odstąpieniu w ciągu 14 dni – nie musi ono dotrzeć w tym terminie.

13.9. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru tylko w przypadku jego niewłaściwego użytkowania wykraczającego poza zakres konieczny do sprawdzenia cech i działania produktu.

13.10. Konsument może zgłaszać inne skargi lub wnioski do przedsiębiorcy za pośrednictwem danych kontaktowych podanych w niniejszym Regulaminie.

13.11. Prawo odstąpienia przysługuje wyłącznie konsumentom w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.

13.12. Prawo odstąpienia nie przysługuje przedsiębiorcom, tj. osobom działającym w ramach swojej działalności gospodarczej, zawodowej lub handlowej.

14. Informacja dotycząca rękojmi za wady, odpowiedzialności za produkt i gwarancji

(Opracowano na podstawie Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej – w brzmieniu obowiązującym po wdrożeniu Dyrektywy UE 2019/771).

1. Rękojmia za wady (odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową)

Konsumentowi przysługuje prawo do rękojmi, jeżeli towar w chwili wydania jest wadliwy lub nie jest zgodny z umową.

Konsument może żądać naprawy lub wymiany towaru, chyba że jest to niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów po stronie przedsiębiorcy.

Jeżeli naprawa lub wymiana są niemożliwe, konsument ma prawo do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Roszczenia z tytułu rękojmi można dochodzić w ciągu 2 lat od wydania towaru.

W przypadku towarów używanych strony mogą ustalić krótszy termin, nie krótszy jednak niż 1 rok.

Wady ujawnione w ciągu **12 miesięcy** od wydania towaru uważa się za istniejące już w momencie wydania – po tym okresie ciężar dowodu spoczywa na konsumentach.

2. Odpowiedzialność za produkt (tzw. odpowiedzialność producenta)

Konsument może dochodzić roszczeń bezpośrednio od producenta lub dystrybutora, jeśli produkt jest wadliwy.

Produkt uważa się za wadliwy, jeśli nie spełnia wymagań obowiązujących w momencie wprowadzenia do obrotu lub nie posiada właściwości deklarowanych przez producenta.

Konsument może żądać w ramach tej odpowiedzialności wyłącznie naprawy lub wymiany produktu.

Roszczenie można zgłosić w terminie 2 lat od wprowadzenia produktu do obrotu.

Producent może uwolnić się od odpowiedzialności, jeżeli udowodni, że:

- nie wprowadził produktu do obrotu w ramach działalności gospodarczej,
- wada nie mogła być wykryta w chwili wprowadzenia produktu na rynek **zgodnie ze stanem wiedzy technicznej,**
- lub wada wynikała z **obowiązujących przepisów prawa.**

3. Gwarancja

W Polsce na nowe towary konsumpcyjne może zostać udzielona dobrowolna gwarancja, a jej warunki określa dokument gwarancyjny wystawiony przez producenta, dystrybutora lub sprzedawcę.

Standardowy okres gwarancji wynosi 24 miesiące od daty zakupu.

Niektóre produkty (np. sprzęt AGD) mogą mieć dłuższy okres gwarancji określony przez producenta lub rozporządzenie branżowe.

W okresie gwarancji konsument ma prawo żądać naprawy towaru.

Jeśli naprawa jest niemożliwa lub nie zostanie wykonana w rozsądnym terminie, konsument ma prawo do wymiany towaru lub obniżenia ceny.

Do skorzystania z gwarancji nie jest wymagane oryginalne opakowanie – wystarczy dowód zakupu (faktura lub paragon).

Ważne: Konsument nie może jednocześnie dochodzić roszczeń z tytułu rękojmi, odpowiedzialności za produkt i gwarancji w odniesieniu do tej samej wady,

ale ma prawo wybrać podstawę prawną, która jest dla niego korzystniejsza.

15. Postanowienia końcowe i inne ustalenia

15.1. W przypadku, gdy którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu okaże się nieważne lub nieskuteczne, pozostała część umowy pozostaje w mocy.

W miejsce nieważnych postanowień stosuje się odpowiednie obowiązujące przepisy prawa.

Budapest, dnia 11 maja 2026 r.

[Regulamin w formacie PDF można pobrać KLIKAJĄC TUTAJ](#)

[Polityka prywatności dostępna jest KLIKAJĄC TUTAJ](#)

[Formularz odstąpienia od umowy w formacie DOCX można pobrać KLIKAJĄC TUTAJ](#)