

# x-kom.pl

## Regulamin sprzedaży dla umów zawieranych na odległość

Obowiązuje od 15 lutego 2019 roku

### Spis treści

I. <b>Postanowienia ogólne</b> – co warto wiedzieć na początek .....	2
II. <b>Przedmiot sprzedaży</b> – co sprzedajemy .....	2
III. <b>Płatności</b> – jak pobieramy opłaty za zakupy w naszym sklepie .....	3
IV. <b>Sprzedaż treści cyfrowych</b> – na czym polega i jak ją prowadzimy .....	4
V. <b>Realizacja zamówienia oraz funkcjonowanie sklepu internetowego</b> – jak sprzedajemy w naszym sklepie .....	5
VI. <b>Dostawa</b> – jak dostarczamy produkty kupione w naszym sklepie .....	7
VII. <b>Prawo do odstąpienia od umowy</b> – jak z niego skorzystać .....	9
VIII. <b>Reklamacje</b> – jak je składać .....	10



## I. Postanowienia ogólne

– co warto wiedzieć na początek

1. W regulaminie stosujemy pojęcia, którym nadaliśmy określone znaczenie. Podajemy je poniżej.
  - a) **x-kom, sprzedawca, my** – x-kom spółka z o.o. z siedzibą w Częstochowie, przy ul. Bojemskiego 25, kod pocztowy: 42-202, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000429838, NIP 9492107026 i REGON 241123546, o kapitale zakładowym 10 000 000 zł, posługująca się numerem telefonu: 34 3770000.
  - b) **Klient, Kupujący, Ty** – każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która składa zamówienie w sklepie internetowym x-kom.pl. Może ona kupować w sklepie internetowym x-kom.pl po zarejestrowaniu się w nim lub bez rejestracji.
2. W regulaminie określiliśmy zasady, na jakich prowadzimy sprzedaż za pośrednictwem sklepu internetowego pod adresem [www.x-kom.pl](http://www.x-kom.pl).
3. Regulamin jest integralną częścią umowy sprzedaży produktów, które oferujemy.
4. Produkty ze sklepu internetowego x-kom.pl sprzedajemy w Internecie lub przez telefon oraz za pośrednictwem aplikacji mobilnej x-kom, dostępnej na systemy Android oraz iOS.
5. W sklepie internetowym x-kom.pl nie prowadzimy sprzedaży hurtowej.
6. Aby kupić produkt w sklepie internetowym, nie musisz się w nim rejestrować.
7. Zanim zrobisz zakupy w naszym sklepie, masz obowiązek zapoznać się z regulaminem.



## II. Przedmiot sprzedaży

– co sprzedajemy

1. Przedmiotem sprzedaży są produkty, które prezentujemy na stronach WWW sklepu internetowego x-kom.pl.
2. Wszystkie produkty w sklepie internetowym x-kom.pl są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz legalnie wprowadzone na rynek polski. Możemy jednak oferować też produkty krótko używane lub pochodzące z ekspozycji, które odpowiednio oznaczamy i opisujemy w ofercie.
3. Jako sprzedawca mamy obowiązek dostarczyć rzeczy wolne od wad.  
[Podstawa prawna: art. 556 oraz 556<sup>1</sup>–556<sup>3</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.]
4. Na bieżąco aktualizujemy ofertę produktów, które prezentujemy na stronach WWW naszego sklepu.



### III. Płatności

– jak pobieramy opłaty za zakupy w naszym sklepie

1. Ceny wszystkich produktów na stronach WWW sklepu internetowego x-kom.pl są wyrażone w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Cena brutto produktu nie obejmuje kosztu jego przesyłki.
2. Za zamówienie możesz zapłacić na kilka sposobów, zależnie od sposobu dostawy, jaki wybierzesz.

Jeśli zamówienie dostarczymy Ci

- a) przez przewoźnika – możesz zapłacić:
    - przelewem (przedpłata),
    - elektronicznie przez dotpay (przedpłata),
    - w ratach (przedpłata),
    - w formie leasingu (przedpłata),
    - gotówką (przy odbiorze),
  - b) do paczkomatu – możesz zapłacić:
    - przelewem (przedpłata),
    - elektronicznie przez dotpay (przedpłata),
    - kartą (przy odbiorze),
  - c) do salonu stacjonarnego, skąd je odbierasz – możesz zapłacić:
    - przelewem (przedpłata),
    - elektronicznie przez dotpay (przedpłata),
    - w ratach (przedpłata),
    - w formie leasingu (przedpłata),
    - gotówką (przy odbiorze),
    - kartą (przy odbiorze).
3. Zwracamy szczególną uwagę na kwestie ochrony środowiska, dlatego wystawiamy faktury w formie elektronicznej.
  4. Gdy wystawiamy i przesyłamy faktury elektroniczne, gwarantujemy autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści.
  5. Nie odpowiadamy za błędne dane, które wskażesz jako dane do faktury VAT podczas rejestracji lub składania zamówienia.
  6. Każdą fakturę elektroniczną dostarczymy na adres e-mail, który podasz podczas rejestracji lub składania zamówienia. O zmianie adresu e-mail powiadamiasz nas pisemnie. Jeśli zmienisz adres e-mail i nas o tym nie powiadomisz, korespondencję będziemy wysyłać na dotychczasowy adres e-mail. Będzie ona traktowana jako prawidłowo doręczona.
  7. Za każdym razem, kiedy składasz zamówienie, możesz zrezygnować z faktury elektronicznej. Jeśli to zrobisz, wystawimy i wyślemy Ci fakturę w formie papierowej.
  8. Pobieramy opłatę za realizację transakcji, jeśli jako sposób płatności za zamówienie wybierzesz:
    - a) transakcję w systemie płatności elektronicznych,
    - b) płatność kartą płatniczą w paczkomacie.
-

Opłata ta jest równa kosztom realizacji transakcji. Liczymy ją od łącznej wartości brutto zamówienia wraz z kosztami wysyłki. Ile wynosi opłata, widzisz każdorazowo w podsumowaniu zamówienia przed zawarciem umowy.

Opłatę za transakcję kartą w paczkomacie pobieramy niezależnie od opłaty za dostawę przesyłki do paczkomatu.

9. Nie pobieramy opłaty za realizację transakcji, jeśli jako sposób płatności za zamówienie w naszym sklepie internetowym wybierzesz płatność kartą płatniczą lub kredytową w salonie.



## IV. Sprzedaż treści cyfrowych

– na czym polega i jak ją prowadzimy

1. Treści cyfrowe sprzedajemy na zasadach, które określa ten regulamin.
2. Treści cyfrowe to dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej (np. klucze aktywacyjne), również zapisane na nośniku materialnym (np. płyta CD, płyta DVD itp.).
3. W umowach o dostarczanie treści cyfrowych działamy wyłącznie jako dystrybutor. Nie jesteśmy licencjodawcą treści cyfrowych, które dystrybuujemy. Umowę licencyjną zawierasz z licencjodawcą.
4. Umowę licencyjną z licencjodawcą zawierasz:
  - a) w chwili, w której akceptujesz tę umowę podczas instalowania treści cyfrowych, lub
  - b) na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, jeśli nie ma wymogu akceptacji umowy licencyjnej.
5. Gdy sprzedajemy Ci treści cyfrowe, które dostarczamy na trwałym nośniku materialnym, odpowiadamy wyłącznie za wady nośnika, na którym utrwalono treść cyfrową. Nie odpowiadamy za wady (błędy) treści cyfrowych umieszczonych na tym nośniku.
6. Za wady treści cyfrowych przekazywanych w formie kluczy aktywacyjnych odpowiada licencjodawca.
7. Za Twoją zgodą jako konsumenta spełniamy świadczenie z umowy o dostarczanie treści cyfrowych – które nie są zapisane na nośniku materialnym – przed upływem 15-dniowego terminu do odstąpienia od umowy. To oznacza, że gdy za Twoją zgodą dostarczymy Ci produkty lub umożliwimy ich pobranie bez użycia trwałego nośnika, np. udostępnimy Ci klucz aktywacyjny – Twoje prawo odstąpienia od umowy wygasa.

[O terminie odstąpienia od umowy mówi art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.]

8. Jeśli jako konsument zawrzesz z nami umowę o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym – nie przysługuje Ci prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, gdy:
  - a) za Twoją wyraźną zgodą zaczniemy tę umowę realizować, zanim upłynie termin odstąpienia od umowy, oraz
  - b) poinformowaliśmy Cię o utracie prawa do odstąpienia od umowy.

[Podstawa prawna: art. 38 pkt 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.]

9. Jeśli jako konsument kupisz od nas nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe, które dostarczymy Ci w zapieczętowanym opakowaniu, i je otworzysz – nie przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

[Podstawa prawna: art. 38 ust. 9 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.]



## V. Realizacja zamówienia oraz funkcjonowanie sklepu internetowego

– jak sprzedajemy w naszym sklepie

- Zamówienia w naszym sklepie internetowym możesz składać poprzez witrynę internetową [x-kom.pl](http://x-kom.pl) lub aplikację mobilną x-kom. Możesz to robić na dwa sposoby:
  - przez konto użytkownika – jeśli zarejestrujesz konto na stronie internetowej [www.x-kom.pl/rejestracja](http://www.x-kom.pl/rejestracja) lub w aplikacji mobilnej x-kom i zaakceptujesz regulamin,
  - bez konieczności zakładania konta użytkownika – jeśli zaakceptujesz regulamin.
- Jako Klient naszego sklepu internetowego możesz:
  - robić w nim zakupy i korzystać z indywidualnych rabatów,
  - uczestniczyć w promocjach i konkursach,
  - oceniać i opiniować produkty,
  - rejestrować konta na forum pod adresem: [www.forum.x-kom.pl](http://www.forum.x-kom.pl).
- Jako zarejestrowany użytkownik sklepu możesz:
  - śledzić swoją aktywność w naszym systemie,
  - współdecydować o wyglądzie i kształcie naszego sklepu internetowego.
- Zarejestrujesz się, gdy wypełnisz wszystkie wymagane pola formularza rejestracyjnego.
- Po zarejestrowaniu się otrzymasz e-mailem odnośnik do strony internetowej, dzięki któremu aktywujesz konto. Aktywacja pozwala zalogować się do sklepu internetowego.

6. Przetwarzanie danych osobowych reguluje Polityka prywatności, którą znajdziesz pod adresem: [www.x-kom.pl/polityka-prywatnosci](http://www.x-kom.pl/polityka-prywatnosci).

[Podstawa prawna: Rozporządzenie 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).]

7. Podanie danych osobowych podczas rejestracji lub składania zamówienia jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji umowy sprzedaży, którą z nami zawierasz. Masz prawo dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania. Swoje dane możesz zmieniać w panelu użytkownika.

O zmianach w regulaminie powiadomimy Cię w komunikacie, który wyświetli Ci się na stronie logowania, kiedy pierwszy raz od zmiany regulaminu zalogujesz się na stronie naszego sklepu. Zmiany w regulaminie zaakceptujesz poprzez kliknięcie w polu tego komunikatu.

Jeśli nie zaakceptujesz zmian w regulaminie, system Cię wyloguje. W takiej sytuacji kontynuujesz zakupy w naszym sklepie internetowym jako Klient niezalogowany lub niezarejestrowany na zasadach, które określa aktualny regulamin.

Złożone wcześniej zamówienia realizujemy na zasadach, jakie określa regulamin, który obowiązywał podczas składania tych zamówień.

Zmiana regulaminu nie narusza praw nabytych osób, które korzystają z naszego sklepu internetowego.

8. Zmiany regulaminu wchodzi w życie najwcześniej po 7 dniach od momentu, w którym udostępniłmy zmieniony regulamin na stronie naszego sklepu internetowego – z zastrzeżeniem, że transakcje rozpoczęte przed wejściem w życie tych zmian realizujemy na dotychczasowych zasadach.

9. Aby zrobić zakupy w naszym sklepie internetowym:

- a) zapoznajesz się z treścią oferty danego produktu,
- b) dodajesz wybraną liczbę produktów do koszyka – jeśli są dostępne,
- c) wybierasz sposób dostawy lub odbioru produktu,
- d) wybierasz sposób płatności,
- e) podajesz dane do wysyłki produktu,
- f) zapoznajesz się z podsumowaniem zamówienia,
- g) składasz zamówienie przy użyciu przycisku (hiperłącza) „Kupuję i płacę”.

10. Okres ważności złożonego zamówienia wynosi 5 dni. Jeśli przez ponad 5 dni nie odbierzesz zamówienia, nie zapłacisz za nie lub nie będziemy mogli się z tobą skontaktować, żeby zrealizować zamówienie – anulujemy zamówienie.

11. Potwierdzenie zawarcia umowy prześlemy na adres e-mail, który podasz w danym zamówieniu.

12. Witryna naszego sklepu internetowego działa prawidłowo, jeśli:

- a) używasz przeglądarki Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari lub Opera w najnowszej wersji,
- b) masz włączoną w przeglądarce obsługę języka Javascript,
- c) masz włączoną w przeglądarce obsługę ciasteczek i danych stron.

Są to minimalne zalecane wymagania technicznie, niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym.

13. Kiedy korzystasz z naszego sklepu internetowego, nie możesz dostarczać treści bezprawnych.
-

14. W dowolnym momencie i bezpłatnie możesz usunąć konto użytkownika oraz rozwiązać umowę o świadczenie usług związanych z funkcjonowaniem naszego sklepu internetowego, którą zawarliśmy z tobą przy rejestracji Twojego konta użytkownika.
15. Reklamacje na usługi naszego sklepu związane z działaniem Twojego konta użytkownika oraz działaniem sklepu internetowego możesz złożyć na adres: [x-kom@x-kom.pl](mailto:x-kom@x-kom.pl). Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od dnia, w którym ją otrzymamy.
16. Kiedy korzystasz z możliwości wystawiania opinii o produktach w sklepie internetowym x-kom.pl, nie możesz zamieszczać treści o charakterze bezprawnym, w szczególności: używać wulgaryzmów, nawoływać do przemocy lub nienawiści, propagować rasizmu, uwłaczać czyjeś godności, głosić poglądów sprzecznych z ogólnie przyjętymi normami społecznymi, podawać informacji, które noszą znamiona przestępstwa, stanowią czyn nieuczciwej konkurencji, naruszają prawa autorskie lub prawa przemysłowe, służą promowaniu produktów i usług podmiotów konkurencyjnych wobec nas lub odsyłają do ofert produktów i usług takich podmiotów.

Jeśli nie stosujesz się do tej zasady, możemy usunąć lub zmodyfikować opinię sprzeczną z tym regulaminem, aby uniemożliwić dostęp do niej innym użytkownikom.



## VI. Dostawa

– jak dostarczamy produkty kupione w naszym sklepie

1. Produkty zamawiane w sklepie Internetowym x-kom.pl dostarczamy wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Zakupione produkty dostarczamy w sposób, który wybierzesz: przez przewoźnika lub do paczkomatów w miejscu, które wskażesz. Jeśli zamówisz produkty, których z powodu zbyt dużych gabarytów nie można odebrać w paczkomacie, podczas składania zamówienia nie będziesz mieć możliwości wyboru takiej dostawy.
3. Zamówione produkty możesz także odebrać w jednym z naszych salonów stacjonarnych. Ich listę znajdziesz na [www.x-kom.pl/kontakt](http://www.x-kom.pl/kontakt).
4. Koszt dostawy zakupionych produktów sprawdzisz na [www.x-kom.pl/dostawa](http://www.x-kom.pl/dostawa).
5. Umowę sprzedaży realizujemy od 1 do 10 dni roboczych. Kiedy sprzedajemy produkty w ramach przedsprzedaży, przybliżony czas realizacji zamówienia określamy w ofercie danego produktu.
6. Kiedy nie możemy zrealizować zamówienia z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez Ciebie, możemy zwolnić się ze zobowiązania poprzez spełnienie świadczenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu produktu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie. Jednocześnie informujemy Cię pisemnie o Twoim prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i odstąpienia od umowy, ze zwrotem rzeczy na nasz koszt. W takim przypadku możesz odstąpić od umowy, a my ponosimy koszt zwrotu rzeczy.

[Podstawa prawna: art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 r., poz. 827).]

7. Kiedy odbierasz przesyłkę, którą dostarczył przewoźnik, podpisujesz potwierdzenie odbioru. W momencie wydania produktu na Ciebie jako Klienta będącego konsumentem przechodzą prawo własności produktu, uprawnienia i wszelkie ryzyka związane z jego posiadaniem i użytkowaniem, przede wszystkim ryzyko utraty lub uszkodzenia.
8. Jeśli stwierdzisz jakiegokolwiek uszkodzenia produktu dostarczonego Ci przez przewoźnika, które mogą mieć związek z przewozem produktu – zgłoś je przewoźnikowi. Usprawni to procedurę reklamacyjną. Uszkodzenia możesz zgłosić:
  - a) w momencie odbioru – przewoźnikowi,
  - b) w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki – za pomocą formularza reklamacji na stronie [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis) – oraz w ciągu 7 dni bezpośrednio u przewoźnika, z którym spisujesz protokół stanu przesyłki.
9. Jeśli stwierdzisz uszkodzenie produktu, które może mieć związek z przewozem, mimo że opakowanie zewnętrzne nie jest uszkodzone (uszkodzenia mechaniczne zawartości przesyłki, braki ilościowe, niekompletność przesyłki itd.), zalecamy Ci:
  - a) spisać razem z przewoźnikiem protokół ustalający stan przesyłki oraz
  - b) zgłosić uszkodzenie – w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania przesyłki – za pomocą formularza reklamacji na stronie [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis).
10. Jeśli odbierasz przesyłkę z paczkomatu, potwierdzasz odbiór poprzez system informatyczny paczkomatu. W momencie zatwierdzenia odbioru przesyłki na Ciebie jako konsumenta przechodzą prawo własności produktu, uprawnienia i wszelkie ryzyka związane z jego posiadaniem i użytkowaniem, przede wszystkim ryzyko utraty lub uszkodzenia.
11. Jeśli masz jakiegokolwiek zastrzeżenia co do stanu opakowania zewnętrznego przesyłki dostarczonej do paczkomatu, zalecamy Ci:
  - a) wskazać uszkodzenia pod kamerą monitoringu paczkomatu,
  - b) umieścić uszkodzoną, nieotwartą przesyłkę w skrytce paczkomatu, w której pierwotnie się znajdowała, i zamknąć tę skrytkę – zgodnie z komunikatami na ekranie paczkomatu,
  - c) zgłosić to:
    - właścicielowi danego paczkomatu w momencie próby odbioru jako reklamację – zgodnie z komunikatami na ekranie paczkomatu,
    - nam – w ciągu 24 godzin od próby odbioru przesyłki – za pomocą formularza reklamacji na stronie [www.xkom.pl/serwis](http://www.xkom.pl/serwis).
12. Jeśli produkt jest uszkodzony, mimo że opakowanie zewnętrzne nie jest uszkodzone, i może to mieć związek z dostawą, zalecamy Ci zgłosić to:
  - a) w najbliższym oddziale lub w siedzibie właściciela paczkomatu – w ciągu 7 dni od dnia odebrania przesyłki – aby sporządzić protokół stanu przesyłki oraz
  - b) nam – w ciągu 24 godzin od odebrania produktu – za pomocą formularza na stronie [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis).
13. Jedno zamówienie możemy rozdzielić na mniejsze przesyłki – jeśli składa się ono z wielu produktów, które różnią się sposobem pakowania z powodu dużych gabarytów lub czasem dostarczenia. W takiej sytuacji koszt dostawy, który podaliśmy Ci w podsumowaniu zamówienia, się nie zmienia. Rozdzielamy go na poszczególne przesyłki. Jeśli zostanie anulowana część zamówienia, niezależnie od przyczyn korygujemy i zwracamy wyłącznie te koszty dostawy, które zostały przypisane do anulowanej części zamówienia.





## VII. Prawo do odstąpienia od umowy

– jak z niego skorzystać

1. Jako Klient będący konsumentem możesz odstąpić od umowy zawartej na odległość. Masz na to 15 dni od dnia wydania rzeczy. Nie musisz podawać przyczyny. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy możesz wysłać:

a) e-mailem na adres: [serwis@x-kom.pl](mailto:serwis@x-kom.pl),

b) pocztą na adres naszej siedziby: x-kom sp. z o.o., ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa.

Zalecamy również wypełnić formularz zgłoszenia RMA na stronie internetowej: [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis). Dzięki temu będziemy mogli przydzielić Ci indywidualny numer RMA i szybciej zidentyfikować Twoją przesyłkę.

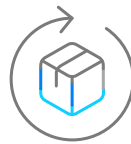
2. Prawo odstąpienia od umowy możesz wykonać także za pomocą formularza, który stanowi załącznik nr 1 do tego regulaminu. Załącznik znajdziesz na stronie internetowej: [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis).

[Podstawa prawna: ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.]

3. Termin 15-dniowy liczy się od dnia wydania rzeczy, rozumianego jako objęcie rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez konsumenta osobę, inną niż przewoźnik.
4. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Ci jako konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - a) o świadczenie usług, jeżeli wykonaliśmy w pełni usługę za Twoją wyraźną zgodą i poinformowaliśmy Cię przed rozpoczęciem świadczenia, że po tym, jak spełnimy świadczenie, utracisz prawo do odstąpienia od umowy;
  - b) w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według Twojej specyfikacji lub służąca zaspokojeniu Twoich indywidualnych potrzeb;
  - c) w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe, wizualne lub programy komputerowe, dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - d) zawartych w drodze aukcji publicznej;
  - e) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli realizację umowy rozpoczęliśmy za Twoją wyraźną zgodą przed upływem terminu odstąpienia od umowy i po tym, jak poinformowaliśmy Cię, że w tej sytuacji tracisz prawo odstąpienia od umowy,
  - f) w których przedmiotem świadczenia jest rzecz, którą dostarczamy w zabezpieczonym opakowaniu, a której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych – jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
5. Odpowiadasz za zmniejszenie wartości rzeczy, które jest wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jej charakteru, cech i funkcjonowania.
6. Większość produktów dostępnych w naszym sklepie internetowym posiada folie ochronne na elementach najbardziej podatnych na uszkodzenia. Zalecamy nie zdejmować folii ochronnych z tych elementów przez 15 dni od doręczenia produktu.

7. Produkt odsyłasz niezwłocznie, do 14 dni po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
8. Kiedy kupujesz produkt główny w zestawie z innym produktem, zawierasz umowę sprzedaży w sposób kompleksowy. Nie przewidujemy możliwości jej częściowego utrzymania, jeśli wykonasz prawo odstąpienia co do części tej umowy. Możesz odstąpić od umowy jedynie w całości. Jeśli odstępujesz od umowy sprzedaży produktu zakupionego w zestawie z innym produktem, zwracasz cały zestaw produktów. Gdy odstępujesz od umowy sprzedaży, odstępujesz też od umów dodatkowych wobec umowy sprzedaży. Dotyczy to np. przedmiotów dołączonych do głównego produktu za 1 grosz.
9. Jeśli w terminie 15 dni od dnia wydania rzeczy odstępujesz od umowy bez podania przyczyny, ponosisz koszty bezpośredniego odesłania (zwrotu) nam produktu.
10. Jeśli przy składaniu zamówienia wybierzesz inny sposób dostarczenia produktów niż najtańszy, zwykły, oferowany w naszym sklepie – zwracamy Ci koszty tylko tego najtańszego sposobu dostarczenia przesyłki.
11. Uprawnienia i obowiązki określone w części Prawo do odstąpienia od umowy dotyczą Cię wyłącznie, jeśli masz status konsumenta – w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta – i kupujesz produkty na podstawie umowy zawartej na odległość.

[Podstawa prawna: art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 r., poz. 827).]



## VIII. Reklamacje

– jak je składać

1. Jeśli zawrzesz z nami umowę sprzedaży, masz prawo do reklamacji.
2. Oczekujemy, że zgłosisz nam usterki techniczne produktu.
3. Reklamację produktu zakupionego w sklepie internetowym zalecamy zgłosić za pomocą elektronicznego formularza na stronie [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis). Pozwoli to przyspieszyć czas rozpatrywania zgłoszenia. Po wypełnieniu elektronicznego formularza otrzymujesz od nas informację, w której potwierdzamy, że przyjęliśmy Twoje zgłoszenie.
4. Kiedy przyjmimy zgłoszenie reklamacyjne, wyślemy Ci wiadomość e-mail. Podajemy w niej instrukcję postępowania reklamacyjnego oraz numer zgłoszenia serwisowego RMA.
5. Reklamowany produkt dostarczasz do naszej siedziby, która jest miejscem jego zakupu. Gdy zgłaszasz reklamację za pomocą elektronicznego formularza, zaczekaj z wysłaniem produktu, aż dostaniesz od nas wiadomość z instrukcją postępowania reklamacyjnego.
6. Aby usprawnić procedurę reklamacji produktu zakupionego i doręzonego za pośrednictwem Internetu zalecamy wysłać reklamowany produkt na adres: x-kom sp. z o.o., ul. T. Rejtana 25/35, 42-202 Częstochowa.

7. Zalecamy czytelnie oznaczyć przesyłkę reklamacyjną, przede wszystkim numerem zgłoszenia serwisowego RMA. Od tego zależy sprawny przebieg procedury reklamacyjnej, zwłaszcza odbiór przez nas przesyłki. Brak numeru zgłoszenia serwisowego RMA uniemożliwia identyfikację zgłoszenia reklamacyjnego i znacznie opóźnia rozpatrzenie sprawy.
8. Wygenerowany przez system numer zgłoszenia serwisowego RMA jest ważny tylko przez 7 dni od dnia jego przydzielenia. Jeśli wyślesz reklamowany produkt po tym terminie, rozpatrzenie reklamacji może się opóźnić.
9. Po rozpatrzeniu reklamacji otrzymujesz dokumentację z wynikiem ekspertyzy serwisowej.
10. Reklamowany produkt możesz odebrać wyłącznie w miejscu i formie, w jakich został on nam dostarczony.
11. Rewers potwierdzenia przyjęcia serwisowego – który wydajemy Ci, kiedy przyjmujemy produkt w naszym serwisie – jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru tego produktu w salonie stacjonarnym bez sprawdzania danych odbierającego.
12. Na odbiór reklamowanego produktu masz 30 dni od otrzymania od nas powiadomienia o zakończeniu procedur serwisowych. Jeżeli nie odbierzesz go w tym terminie, pisemnie wezwiemy Cię do odbioru go w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu będziemy mogli naliczać opłatę z tytułu bezumownego przechowywania sprzętu. Wynosi ona 5% aktualnie obowiązującej stawki za 1 m<sup>2</sup> powierzchni magazynowej w Częstochowie. Będziemy ją naliczać za każdy miesiąc przechowywania.
13. Większość produktów, które oferujemy, jest objęta gwarancją producenta, importera lub naszą. Gdy ten, kto daje gwarancję na produkt, wystawia oświadczenie gwarancyjne, warunki gwarancji określa karta gwarancyjna. Postanowienie to nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień konsumenta, które wynikają z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Masz prawo skorzystać z gwarancji na produkt, nawet jeśli przy zakupie nie otrzymasz karty gwarancyjnej.
14. W przypadku sprzedaży produktu w obrocie między przedsiębiorcami strony wyłączają odpowiedzialność sprzedającego z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy. Przede wszystkim ustalają, że nie ponosi on żadnej odpowiedzialności także za wady ukryte przedmiotu sprzedaży.  
[Podstawa prawna: art. 558 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny.]
15. Możesz skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

Jako Klient będący konsumentem masz prawo:

- a) złożyć swoją skargę m.in. poprzez unijną platformę internetową ODR dostępną pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
- b) złożyć wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem Inspekcji Handlowej ([www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq595](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595)).

[Podstawa prawna: ustawa z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.]