

Ważne informacje dotyczące zamówienia towaru w sklepie internetowym plus.pl

1. Dane identyfikujące Polkomtel.

Polkomtel - Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968, infolinia dotycząca działania Sklepu: 601 101 200 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta klient), adres e-mail dotyczący Sklepu: esklep@plus.pl.

2. Sposób składania reklamacji dotyczących towaru i procedura jej rozpatrywania przez Polkomtel.

Klientowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji dotyczących zakupionego towaru.

Reklamacje przyjmowane są przez Polkomtel pocztą elektroniczną na adres: bok@plus.pl, telefonicznie pod numerem telefonu: 601 102 601 (opłaty zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta klient) lub pisemnie na adres Polkomtel: 02-673 Warszawa, ul. Konstruktorska 4.

Polkomtel ma obowiązek dostarczyć zakupiony towar bez wad i jest odpowiedzialny względem klienta, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmią).

Polkomtel odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania towaru.

W przypadku stwierdzenia przez klienta wady zakupionego towaru, klient decyduje o wyborze realizacji jego roszczeń związanych ze stwierdzoną wadą (rękojmią lub gwarancją, o ile została udzielona).

W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dokumentem gwarancyjnym towaru, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta.

Sposób realizacji uprawnień klienta wynikających ze zgłoszenia stwierdzonej przez niego wady zależy od rodzaju powyższej wady oraz od treści żądania klienta w zakresie odpowiedzialności Polkomtel z tytułu rękojmi. O sposobie tym, w szczególności zasadach odbioru Towaru od klienta i terminach realizacji żądania, klient zostanie poinformowany przez Polkomtel niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, na wskazany przez klienta w zgłoszeniu numer telefonu lub adres poczty elektronicznej.

3. Sposób, termin i skutki wykonania odstąpienia od umowy sprzedaży towaru oraz koszty zwrotu towaru.

Konsument może odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie, w terminie 14 dni od daty wydania klientowi towaru, a w przypadku internetu stacjonarnego 14 dni od dnia wykonania przez instalatora montażu urządzenia.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, należy poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną) na adres:

1. **dla sprzętu AGD – Smile Sp. z o.o.**, adres zamieszczony poniżej;
małe AGD @: mz@mpm.pl, tel.: (89) 623-11-00, (22) 38-05-234
duże AGD @: ddabrowski@mpm.pl, tel.: (22) 38-05-242
2. **dla Urządzenia telekomunikacyjnego/innego towaru:**
 - a) **dla usług mobilnych i telefonu stacjonarnego - InterPhone Service Sp. z o.o.** – adres zamieszczony poniżej,
tel.: 601102601, e-mail: bok@plus.pl
 - b) **dla usługi internetu stacjonarnego - Centrum Logistyczne InterPhone Service Sp. z o.o.** – adres zamieszczony poniżej,
tel.: 601102601, e-mail: bok@plus.pl

Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

W przypadku chęci skorzystania z prawa do odstąpienia od Umowy, **zachęcamy do przesłania nam kompletnej przesyłki: pisemnego odstąpienia, Karty SIM (jeśli była wydana) i zakupionego towaru, na adres – zamieszczony poniżej właściwy dla zakupionego towaru (sprzętu AGD bądź Urządzenia telekomunikacyjnego/innego towaru).** Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy przekazanego z zamówieniem, dedykowanego dla umowy powiązanej ze sprzedażą towaru. Konsument może także skorzystać z wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz.827 z późn. zm.).

Wzory formularzy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży zawartej na odległość, zostały opublikowane na stronie internetowej plus.pl w zakładce Regulaminy i cenniki.

W przypadku skorzystania z tego uprawnienia Umowa zawarta na odległość jest uważana za niezawartą.

W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy zwracamy wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (o ile zostały poniesione, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.

Możemy się wstrzymać ze zwrotem płatności za towar do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia nam dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że wyrażona została zgoda na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Zakupiony Towar należy odesłać niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował Polkomtel o odstąpieniu od Umowy, na adres wskazany poniżej. Termin jest zachowany, jeżeli towar zostanie odesłany przed upływem powyższego terminu. Towar powinien być kompletny. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru. Można skorzystać z dowolnej firmy kurierskiej/operatora pocztowego.

Jeśli towar nie zostanie zwrócony, Konsument będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości równowartości ceny towaru na warunkach ogólnych, pomniejszonej o uiszczoną przez Konsumenta kwotę. Konsument odpowiada także za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od Umowy (chwila otrzymania przez POLKOMTEL sp. z o.o. oświadczenia o odstąpieniu).

- **Adres dla sprzętu AGD:**
Smile Sp. z o.o.
Korpele 11
12-100 Szczytno

- **Adres dla Urzędu telekomunikacyjnego/innego towaru**
 - a) **dla usług mobilnych i telefonu stacjonarnego:**
InterPhone Service Sp. z o. o.
 ul. Lubinowa 4a
 03-878 Warszawa
 - b) **dla usługi internetu stacjonarnego:**
Centrum Logistyczne InterPhone Service Sp. z o. o.
 ul. Inwestorów 13
 39-300 Mielec

4. Informacja o usługach posprzedażnych (i sposobie ich realizacji).

Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe towaru innego niż sprzęt AGD oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych takiego sprzętu udzielają podmioty świadczące te usługi serwisowe.

W przypadku sprzętu AGD usługi serwisowe (serwis pogwarancyjny) świadczone są przez:

Smile Sp. z o.o.

Korpele 11

12-100 Szczecino

małe AGD @: mz@mpm.pl, tel.: (89) 623-11-00, (22) 38-05-234

duże AGD @: ddabrowski@mpm.pl, tel.: (22) 38-05-242

5. Kodeksy dobrych praktyk.

Polkomtel sp. z o.o. stosuje następujące kodeksy dobrych praktyk:

- a) Kodeks dobrych praktyk reklamy mobilnej,
- b) Kodeks dobrych praktyk w zakresie bezpiecznego korzystania z telefonów komórkowych,
- c) Raport z prac realizowanych w ramach memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości świadczonych dla użytkowników usług na rynku telekomunikacyjnym,

których treść dostępna jest na stronie www.plus.pl

6. Informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu cywilnoprawnego dotyczącego umowy sprzedaży może być prowadzone na wniosek kupującego będącego konsumentem lub na wniosek POLKOMTEL złożony do wojewódzkiego inspektora Inspekcji handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez POLKOMTEL albo do innego podmiotu uprawnionego wpisanego do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK.
2. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez kupującego będącego konsumentem spór nie został rozwiązany POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli POLKOMTEL nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Spór o prawa majątkowe wynikające z umowy sprzedaży zawartej z konsumentem może być także poddany pod rozstrzygnięcie stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji handlowej.
4. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.
5. Powyższych zasad nie stosuje się do postępowań reklamacyjnych. Konsument ma prawo złożyć reklamację dotyczące sprzedaży towaru pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, telefonicznie pod numerem telefonu 601 102 601 (opłaty wg taryfy operatora), a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).

7. Ogólne warunki sprzedaży urządzeń AGD przez Polkomtel sp. z o.o. w Sklepie Internetowym plus.pl oraz Regulamin Usługi „Serwis AGD” w Sklepie Internetowym plus.pl zostały opublikowane na stronie internetowej plus.pl.