

Regulamin sklepu internetowego oraz sprzedaży przez telefon
BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o. (dla marki Siemens)

Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) określa zasady prowadzenia sprzedaży przez **BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie w Al. Jerozolimskich 183, 02-222 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000023973, z kapitałem zakładowym 300.000.000 złotych, NIP: 5240104641, REGON: 012604823, BDO: 000006798 („BSH” lub „Sprzedawca”) na odległość przez telefon oraz przez sklep internetowy BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o. działający pod adresem <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/sklep> („Sklep Internetowy”). Sklep Internetowy jest prowadzony przez BSH.

I. DEFINICJE:

Artykuły – oferowane przez Sprzedawcę produkty:

- a) w przypadku Sklepu Internetowego: artykuły marki Siemens oraz środki do ich pielęgnacji i czystości, a także usługi podłączenia, wymiany części oraz pielęgnacji w zakresie produktów marki Siemens, które są dostępne za pośrednictwem Sklepu Internetowego;
- b) w przypadku Zamówień składanych za pośrednictwem Centrum Kontaktu: artykuły marki Siemens oraz środki do ich pielęgnacji i czystości, a także usługi podłączenia w tym podłączenia wraz ze sprzedażą sprzętu, wymiany części oraz pielęgnacji w zakresie produktów ww. marek, które są dostępne za pośrednictwem Centrum Kontaktu.

Centrum Kontaktu – infolinia telefoniczna Sprzedawcy dostępna pod numerem **42 271 5555**, za pośrednictwem, której Klient może skontaktować się ze Sprzedawcą w sprawach Sklepu Internetowego, Artykułów lub Zamówienia. Koszt połączenia jest zgodny z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient.

Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, w tym Konsument, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ale dysponująca zdolnością prawną składającą Zamówienia, dokonująca zakupu Artykułów lub korzystająca ze Sklepu Internetowego.

Konsument – Klient będący osobą fizyczną, który dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową lub będący osobą fizyczną, który zawarł umowę sprzedaży Artykułów bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Konto MySiemens – konto Synced Home Appliance zarejestrowanego użytkownika strony internetowej <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/>, który przystąpił do programu MySiemens, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Strony Internetowej.

Konto Synced Home Appliance Account – konto zarejestrowanego użytkownika strony internetowej <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/>, które świadczy Home Connect GmbH, Carl-Wery-Strasse 34, 81739 Monachium, Republika Federalna Niemiec zgodnie z [Warunkami ogólnymi użytkownika konta Synced Home Appliance](#).

Koszyk – funkcjonalność Sklepu Internetowego, wskazująca wybrane przez Klienta Artykuły oraz umożliwiającą Klientowi ustalenie i modyfikację Zamówienia, w szczególności w zakresie: liczby Artykułów, adresu dostawy, wyboru sposobu płatności.

Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży – dokument stanowiący potwierdzenie zawarcia umowy między Klientem a Sprzedawcą. Potwierdzenie to zawiera informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 Ustawy, które są wymagane na podstawie art. 21 ust. 1 Ustawy.

Regulamin – niniejszy regulamin, który dotyczy sprzedaży przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz świadczenia usług drogą elektroniczną i drogą telekomunikacyjną przez telefon oraz przez Sklep Internetowy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Regulamin Strony Internetowej – regulamin strony internetowej <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/>

SingleKey ID – usługa pojedynczego logowania do Konta MySiemens. Podmiotem odpowiedzialnym za świadczenie usługi pojedynczego logowania (SingleKey ID) jest Bosch.IO GmbH, Ullsteinstrasse 128, 12109 Berlin, Republika Federalna Niemiec („BIO”). Do tej usługi pojedynczego logowania zastosowanie mają odrębne warunki użytkowania BIO <https://singlekey-id.com/pl-pl/terms-of-use>

Strona Internetowa - strona internetowa <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/> **Ustawa** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

Zamówienie:

- a) w przypadku zamówień składanych w Sklepie Internetowym - złożone Sprzedawcy przez Klienta oświadczenie o akceptacji oferty zawarcia umowy sprzedaży Artykułów na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego, złożone na formularzu wygenerowanym na stronie Sklepu Internetowego i określające m.in. rodzaj i liczbę Artykułów, ich cenę, jak również warunki i koszty dostawy i wybór sposobu płatności;
- b) w przypadku zamówień składanych za pośrednictwem Centrum Kontaktu: złożone Sprzedawcy przez Klienta oświadczenie o akceptacji oferty zawarcia umowy sprzedaży Artykułów na odległość.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady prowadzenia sprzedaży na odległość przez BSH za pośrednictwem telefonu oraz przez Sklep Internetowy, a w szczególności: zasady składania Zamówień na Artykuły, dostarczania Klientowi zamówionych Artykułów, zapłaty przez Klienta ceny sprzedaży Artykułów, uprawnienia Konsumenta do odstąpienia od umowy sprzedaży Artykułów oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
2. Regulamin jest dostępny w stopce Strony Internetowej oraz w siedzibie Sprzedawcy mieszczącej się pod adresem Al. Jerozolimskie 183 w Warszawie (02-222).
3. Sprzedawca może zmienić niniejszy Regulamin w każdym czasie. Zmiany nie będą naruszać praw nabytych przez Klienta. W stosunku do Zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej na dzień złożenia Zamówienia.
4. Sprzedawca poinformuje Klientów o zmianie Regulaminu poprzez wysłanie informacji o takiej zmianie wraz z treścią zmienionego Regulaminu na adres mailowy do kontaktu podany przez Klienta przy rejestracji Konta MySiemens (w przypadku Klientów posiadających Konto MySiemens) oraz zamieści

informację o zmianie Regulaminu na Stronie Internetowej. Zmiana Regulaminu Sprzedawcy wejdzie w życie w terminie 14 dni od poinformowania o takiej zmianie.

5. Warunkiem złożenia Zamówienia przez Klienta jest zaakceptowanie Regulaminu.
6. Klient może się kontaktować ze Sprzedawcą korespondencyjnie na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o., Centralny Magazyn Serwisu BSH, ul. Papiernicza 1, 92-312 Łódź, na adres poczty elektronicznej centrum.kontaktu@bshg.com oraz telefonicznie 42 271 5555 (koszt połączenia jest zgodny z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient).

III. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE SKLEPU INTERNETOWEGO

3.1 Zasady dotyczące korzystania ze Sklepu Internetowego

1. W celu korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym przeglądania asortymentu Artykułów oraz składania Zamówień, system teleinformatyczny Klienta powinien spełniać następujące minimalne wymagania techniczne:
 - a) aktywne połączenie z Internetem pozwalające na obustronną komunikację przez protokół HTTPS;
 - b) prawidłowo zainstalowana przeglądarka internetowa obsługująca standard:
 - HTTP/1.1, HTTP/2, HTTP/3 z TLS 1.2 lub 1.3
 - HTML 5
 - CSS 3
 - JavaScript
 - grafika w formatach: JPEG, PNG, GIF, SVG, WEBP
 - obiektowy model dokumentu (DOM)
 - nowoczesna przeglądarka internetowa
2. Używamy tylko ściśle niezbędnych plików cookie do działania Strony Internetowej i realizacji zakupu - żadne śledzące ani reklamowe pliki cookie nie są przechowywane, chyba że użytkownik Strony Internetowej wyraźnie wyrazi zgody na pliki cookie.
3. Jeżeli Klient chce złożyć Zamówienie musi również dysponować kontem poczty elektronicznej (email).
4. Klient jest uprawniony i zobowiązany do korzystania ze Sklepu Internetowego zgodnie z jego przeznaczeniem. Klient zobowiązuje się nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Sklepu Internetowego. W szczególności Klient nie może: (i) ingerować w zawartość Sklepu Internetowego, w tym w konta Klientów, czy też w jego elementy techniczne; (ii) podawać nieprawdziwych danych; (iii) korzystać z cudzych instrumentów płatniczych lub środków finansowych w celu dokonywania zakupów Artykułów. Ponadto Klient zobowiązuje się nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym, ani sprzecznych z dobrymi obyczajami.
5. W przypadku, gdy ze Sklepu Internetowego korzysta osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ale dysponująca zdolnością prawną, osoba fizyczna, która w jej imieniu korzysta ze Sklepu lub składa Zamówienie potwierdza, że ma prawo do reprezentowania takiego podmiotu.
6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu Internetowego, spowodowane niekompatybilnością infrastruktury technicznej Klienta ze Sklepem Internetowym.
7. Klient może korzystać ze Sklepu Internetowego:

- a) logując się na swoje Konto MySiemens; lub
 - b) bez logowania lub rejestrowania Konta MySiemens.
8. **FORMUŁA „Zaloguj się / Zarejestruj się”.** W celu dokonania zakupów przy użyciu Konta MySiemens należy zalogować się na Konto MySiemens zgodnie z Regulaminem Strony Internetowej. W przypadku, gdy Klient nie ma Konta MySiemens, może je założyć zgodnie z Regulaminem Strony Internetowej. Przy dokonywaniu zakupu należy podać ponadto każdorazowo adres dostawy oraz dane nabywcy w celu wystawienia faktury, jeżeli informacje te różnią się od danych podanych w trakcie rejestracji Konta MySiemens. W przypadku zablokowania Konta MySiemens zgodnie z postanowieniami Regulaminu Strony Internetowej Zamówienie przyjęte do realizacji przez Sprzedawcę przed zablokowaniem Konta MySiemens podlega wykonaniu na zasadach formuły bez logowania lub rejestrowania Konta MySiemens., o której mowa poniżej.
9. **Korzystanie ze Sklepu Internetowego bez logowania lub bez rejestrowania Konta MySiemens -** W przypadku dokonywania zakupów bez rejestracji, Klient przed złożeniem Zamówienia zobowiązany jest wypełnić formularz zamówienia poprzez wybranie czy jest osobą prywatną czy zakupu dokonuje na firmę oraz podać: (i) dane do faktury Klienta obejmujące imię, nazwisko, adres do faktury; (ii) dane niezbędne do realizacji dostawy obejmujących imię, nazwisko, adres dostawy; (iii) adres e-mail; (iv) numer telefonu (w celu kontaktu kuriera/nadawcy z Klientem będącym odbiorcą zamówienia. Klient powinien też złożyć oświadczenia, o akceptacji Regulaminu. Dokonanie ww. czynności jest niezbędne do złożenia Zamówienia.

3.2 Informacja o Artykułach

1. Ceny wszystkich Artykułów dostępnych na stronach Sklepu Internetowego są cenami brutto (zawierają podatek VAT) i są wyrażone w złotych polskich. Ceny Artykułów nie zawierają kosztów dostawy. Koszty dostawy podawane są po wyborze Artykułu przez Klienta.
2. Informacja o cenie Artykułu objętego Zamówieniem ma charakter wiążący od momentu otrzymania Zamówienia przez Sprzedawcę. Sprzedawca może dokonywać zmian cen Artykułów oferowanych w Sklepie Internetowym, kosztów dostawy oraz zamieszczać informacje o nowych Artykułach, wycofywać Artykuły z asortymentu, przeprowadzać akcje promocyjne na stronach Sklepu Internetowego bądź wprowadzać w nich zmiany w sposób nienaruszający praw nabytych przez Klienta. Sprzedawca potwierdza, że wykonywanie przez niego uprawnień, o których mowa w poprzednim zdaniu, nie ma wpływu na Zamówienie złożone przez Klientów przed dniem wejścia w życie określonej zmiany.
3. Klient nie ma prawa kopiować ani wykorzystywać zdjęć i opisów Artykułów, ani jakichkolwiek informacji zawartych w Sklepie Internetowym do innych celów niż przeglądanie i dokonywanie zakupów Artykułów w Sklepie Internetowym, chyba że co innego wynika z powszechnie obowiązujących przepisów. Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie w sposób wykraczający poza zakres dozwolony przez prawo ze zdjęć, opisów Artykułów lub innych informacji zawartych w Sklepie Internetowym może stanowić naruszenie praw autorskich oraz innych praw własności intelektualnej.

3.3 Zakupy

1. Zamówienia w Sklepie Internetowym można składać poprzez stronę internetową Sklepu dostępną pod adresem <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/sklep>.

2. Klient może złożyć Zamówienie na dwa sposoby – poprzez użycie Konta MySiemens lub bez rejestracji, o czym mowa w sekcji 3.1 powyżej.
3. Zamówienia w Sklepie Internetowym można składać dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę przez cały rok kalendarzowy, z zastrzeżeniem, że Zamówienia złożone po godzinie 11.00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy będą rozpatrywane następnego dnia roboczego. Dostępność Sklepu Internetowego może być ograniczona przez Sprzedawcę w celu wykonania prac naprawczych lub modernizacyjnych, o czym Sprzedawca będzie odpowiednio informował.
4. W celu złożenia Zamówienia należy przejść do sekcji „Koszyk”, gdzie Klient powinien wskazać wybrane Artykuły oraz ich liczbę. Po skompletowaniu Koszyka należy wybrać adres dostawy (jeśli jest inny niż adres Klienta podany w ustawieniach Konta MySiemens). W przypadku, gdy Klient składa Zamówienie bez rejestracji Konta MySiemens Klient powinien podać dane, o których mowa w sekcji 3.1 ust. 8 powyżej, w tym podać adres dostawy. Po wskazaniu adresu dostawy, sposobu dostawy oraz akceptacji kosztów dostawy Zamówienia, pojawi się informacja podsumowująca Zamówienie Klienta, w tym informacje o: zamawianych Artykułach i ich liczbie; cenie zamawianych Artykułów oraz kosztach dostawy Zamówienia (w tym informacja o łącznej kwocie do zapłaty obejmującej cenę zamawianych Artykułów i koszty dostawy Zamówienia). W celu złożenia Zamówienia w Sklepie Internetowym należy kliknąć na przycisk „Zamawiam i płacę”. Następnie Klient zostanie przekierowany na stronę wyboru sposobu i terminu zapłaty. Na tej stronie Sklepu Internetowego będzie przedstawiona informacja o sposobach i terminach zapłaty w Sklepie Internetowym oraz o ewentualnych ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowania płatności. Złożone Zamówienie Klienta zostanie przesłane do Sprzedawcy.
5. Złożenie Zamówienia przez Klienta oznacza zawarcie umowy sprzedaży (kupna) zgodnie z treścią Zamówienia oraz zobowiązuje Klienta do odbioru Artykułów i zapłaty ceny Artykułów oraz kosztów dostawy podanych w Zamówieniu.
6. Niezwłocznie po złożeniu Zamówienia na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany na Koncie MySiemens lub w formularzu zamówienia Sprzedawca wyśle potwierdzenie złożenia Zamówienia. Następnie Klient otrzyma informację o przystąpieniu do realizacji Zamówienia, a wraz z nią Sprzedawca przekaże Klientowi Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży, o którym mowa w art. 21 ust. 1 Ustawy. Sprzedaż Sklepu Internetowego dokumentowana jest fakturą, wystawianą na dane Klienta podane przy składaniu Zamówienia. Z chwilą wysłania zamówionych Artykułów Klient otrzyma potwierdzenie ich wysłania. Wraz z Artykułem Klient otrzyma w formie elektronicznej na wskazany w zamówieniu adres e-mail Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży wraz z fakturą.
7. W Sklepie Internetowym Sprzedawca zamieszcza informacje o aktualnej dostępności Artykułów. Złożenie Zamówienia jest możliwe wyłącznie w przypadku, gdy towar jest dostępny. W wyjątkowym przypadku, gdy Artykuł okaże się niedostępny po złożeniu Zamówienia Sprzedawca skontaktuje się indywidualnie z Klientem w celu ustalenia, czy Klient chce (i) oczekiwać na realizację Zamówienia lub (ii) otrzymać niezwłoczny zwrot płatności – Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraził zgodę na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
8. Klient będzie informowany przez Sprzedawcę o zmianach w statusie realizacji Zamówienia za pomocą poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany na Koncie MySiemens lub w formularzu zamówienia.
9. W przypadku sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży, na które przeznaczona jest ograniczona liczba Artykułów, realizacja Zamówienia następować będzie według kolejności otrzymywanych przez Sprzedawcę Zamówień, aż do wyczerpania zapasów objętych tą formą sprzedaży.

10. W odniesieniu do Klientów będących przedsiębiorcami nie stosuje się art. 66² Kodeksu cywilnego oraz art. 68² Kodeksu cywilnego.

3.4 Sposoby Płatności

1. W Sklepie Internetowym istnieje możliwość dokonywania płatności w następujący sposób:
 - a) Przelewy 24 – wybierając tę metodę można dokonać płatności przelewem lub BLIK. Przelew należy wysłać bezpośrednio na indywidualny, dedykowany konkretnemu Zamówieniu, numer rachunku bankowego. Przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi natychmiast, tj. w każdym razie nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego, po zawarciu umowy i pozytywnej weryfikacji transakcji płatniczej przez podmiot realizujący płatności;
 - b) płatność za pobraniem – wybierając tę metodę Klient dokona płatności gotówką w momencie odbioru przesyłki od kuriera. Przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi natychmiast, tj. w każdym razie nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego po zawarciu umowy sprzedaży;
 - c) płatność kartą płatniczą Visa lub Master Card – przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi natychmiast, tj. w każdym razie nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego po zawarciu umowy i pozytywnej weryfikacji transakcji płatniczej przez podmiot realizujący płatności.
2. Za moment dokonania płatności uważa się pozytywny wynik autoryzacji w przypadku płatności: Przelewy 24 i płatności kartą.

IV. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE ZAMÓWIEŃ SKŁADANYCH ZA POŚREDNICTWEM CENTRUM KONTAKTU

4.1 Składanie zamówień, zawieranie umowy i płatność

1. W celu złożenia Zamówienia Artykułu przez telefon, Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą za pośrednictwem Centrum Kontaktu pod numerem telefonu: 42 271 5555 (koszt połączenia jest zgodny z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient) i złożyć Zamówienie Artykułu.
2. W razie złożenia przez Klienta Zamówienia za pośrednictwem Centrum Kontaktu, konsultant Centrum Kontaktu: (i) przyjmuje od Klienta informację o Zamówieniu Klienta; (ii) sprawdza w systemie dostępność Artykułów, które Klient chce zamówić; (iii) udziela Klientowi informacji na temat warunków realizacji Zamówienia, w tym o cenie Artykułów, które Klient chce zamówić, koszcie dostawy i sposobie zapłaty; (iv) przedstawia Klientowi informację o terminie realizacji dostawy Artykułów, które Klient chce zamówić; (v) w przypadku Konsumentów przedstawia informację o skutkach prawnych zawarcia umowy na odległość przez telefon; oraz (vi) odpowiada na ewentualne pytania Klienta udzielając jasnych i zrozumiałych informacji w języku polskim.
3. Płatność za Zamówione Artykuły odbywa się w następujący sposób:
 - a) płatność Pay by link - płatność kartą płatniczą (Visa lub Master Card) lub BLIK – przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi natychmiast, tj. w każdym razie nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego po zawarciu umowy i pozytywnej weryfikacji transakcji płatniczej przez podmiot realizujący płatność; płatność kartą płatniczą Visa lub Master Card jest dostępna wyłącznie w sytuacji podania przez Klienta w trakcie składania Zamówienia adresu e-mail Klienta, na który zostanie przesłany link do płatności ww. kartami płatniczymi (Pay by link);

- b) płatność za pobraniem – wybierając tę metodę Klient dokona płatności gotówką w momencie odbioru przesyłki od kuriera. Przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi natychmiast, tj. w każdym razie nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego po zawarciu umowy sprzedaży.
4. W przypadku płatności kartą, za moment dokonania płatności uważa się pozytywny wynik autoryzacji przez podmiot realizujący płatność.
 5. W każdym momencie rozmowy z konsultantem Centrum Kontaktu Klient może poprosić o zmianę Zamówienia albo zrezygnować ze składania Zamówienia za pośrednictwem telefonu.
 6. Po uzgodnieniu z Klientem treści Zamówienia, konsultant Centrum Kontaktu potwierdza treść złożonego Zamówienia przez Klienta, w tym wybraną przez Klienta metodę płatności, oraz prosi Klienta o podanie: (i) jego adresu mailowego w celu przesłania Klientowi treści proponowanej umowy w odniesieniu do Zamówienia Klienta (tj. treści Regulaminu w wersji obowiązującej w dniu składania Zamówienia przez Klienta oraz potwierdzenia przedmiotu Zamówienia); w przypadku Konsumentów potwierdzenie przedmiotu Zamówienia stanowi Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży; oraz (ii) numeru telefonu w celu kontaktowania się z Klientem w związku z Zamówieniem. Zgoda Klienta zostanie utrwalona (nagrana) przez Sprzedawcę, o czym konsultant Centrum Kontaktu poinformuje Klienta w trakcie rozmowy telefonicznej. Niezwłocznie po uzyskaniu zgody powyższe informacje o Zamówieniu wysyłane są na adres poczty elektronicznej Klienta podany podczas rozmowy.
 7. W przypadku niepodania adresu mailowego przez Klienta konsultant Centrum Kontaktu przekaze Klientowi będącemu Konsumentem szczegółowe informacje wymagane na podstawie art. 12 Ustawy w trakcie nagrywanej rozmowy telefonicznej, a następnie konsultant Centrum Kontaktu poprosi Klienta o wyrażenie zgody na zawarcie umowy na proponowanych warunkach. W przypadku niepodania przez Klienta adresu mailowego, Klient nie może wybrać metody płatności kartą płatniczą (Visa lub Master Card) lub BLIK (Pay by link), gdyż do realizacji tej metody płatności niezbędne jest przesłanie linka do płatności na adres mailowy.
 8. Umowa między Sprzedawcą a Klientem dochodzi do skutku w razie złożenia przez Klienta oświadczenia o zgodzie na proponowaną umowę po przesłaniu lub przedstawieniu Klientowi treści proponowanej umowy. Zgoda Klienta zostanie utrwalona (nagrana) przez Sprzedawcę, o czym konsultant Centrum Kontaktu poinformuje Klienta w trakcie rozmowy telefonicznej.
 9. Przystąpienie przez Sprzedawcę do realizacji złożonego Zamówienia Klienta nastąpi w terminach wskazanych w ust. 3 zależnych od wybranej metody płatności za Zamówienie.
 10. Niezależnie od powyższego, Klient może w każdej chwili przekazać Sprzedawcy na adres mailowy podany w notyfikacji: sklep.online@bshg.com, o których mowa w ust. 5 powyżej, oświadczenie, że nie wyraża zgody na zawarcie umowy ze Sprzedawcą i rezygnuje z Zamówienia (albo złożyć takie oświadczenie dzwoniąc na Centrum Kontaktu 42 271 5555). Oświadczenie o niewyrażeniu zgody Klient może złożyć także w momencie doręczenia mu Zamówienia przez kuriera. W przypadku rezygnacji Klient nie ponosi żadnych kosztów z tytułu rezygnacji z Zamówienia, w tym kosztów dostawy.
 11. Konsultant Centrum Kontaktu informuje Klienta, że Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży, niniejszy Regulamin oraz faktura zostaną doręczone Klientowi drogą elektroniczną jeżeli podczas składania zamówienia został podany adres e-mail lub w formie papierowej, gdy Klient nie poda adresu e-mail wraz z Zamówionym Artykułem oraz że – w przypadku wyboru płatności gotówką - płatność za Zamówienie odbywa się w momencie odbioru zamówionego Artykułu. W przypadku dostawy za pobraniem dla Klientów, którzy dostali fakturę VAT drogą elektroniczną na podany

podczas składania zamówienia adres email informacja o kwocie pobrania znajduje się na liście przewozowym.

12. Do Zamówień Artykułów przez Klientów będących przedsiębiorcami innymi niż Konsumentami, nie mają zastosowania przepisy Ustawy ani też postanowienia niniejszego Regulaminu, które służą wypełnieniu obowiązków Sprzedawcy wynikających z Ustawy.
13. W odniesieniu do Klientów będących przedsiębiorcami nie stosuje się art. 66² Kodeksu cywilnego oraz art. 68² Kodeksu cywilnego.

V. POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA SKLEPU INTERNETOWEGO I DLA ZAMÓWIEŃ SKŁADANYCH ZA POŚREDNICTWEM CENTRUM KONTAKTU

5.1 Dostawa

1. Czas dostawy Artykułów:

- a) w przypadku Zamówień ze Sklepu Internetowego czas dostawy Artykułów jest wskazany na stronie internetowej Sklepu Internetowego w zakładce <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/kontakt-i-informacje-o-dostawie> i w każdym razie wynosi on nie więcej niż 5 dni roboczych. Czas realizacji Zamówienia nastąpi w terminie podanym w informacji o realizacji Zamówienia. Dostawy realizowane są tylko w dni robocze od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy);
- b) w przypadku Zamówień składanych przez Centrum Kontaktów czas dostawy Artykułów wynosi do 5 dni roboczych od momentu potwierdzenia zawarcia umowy. Dostawy realizowane są tylko w dni robocze od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy).

2. Dostawa Artykułów realizowana jest przez wybraną przez Sprzedawcę firmę kurierską. W dniu przekazania Artykułów firmie kurierskiej Klient jest powiadamiany o tym fakcie poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany na Koncie MySiemens lub podany w formularzu zamówienia (w przypadku zakupów bez logowania lub rejestracji Konta MySiemens lub - jeżeli Klient podał taki adres e-mail - przy składaniu Zamówienia za pośrednictwem Centrum Kontaktów). W przypadku udostępnienia adresu e-mail w sposób wskazany w zdaniu poprzednim Klient będzie informowany również o zmianie statusu realizacji Zamówienia.

Klient może się również skontaktować ze Sprzedawcą w celu ustalenia statusu Zamówienia.

3. Koszty dostawy:

- a) w przypadku Zamówień składanych w Sklepie Internetowym koszty dostawy Artykułów są podane na stronie Sklepu Internetowego na <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/kontakt-i-informacje-o-dostawie>, a w odniesieniu do konkretnego Zamówienia – są wskazane w Koszyku Zamówienia. W Koszyku Zamówienia koszt dostawy jest wyszczególniony jako osobna pozycja i w momencie składania Zamówienia przez Klienta jest uwzględniony w łącznej wartości Zamówienia (tj. razem z ceną zamawianych Artykułów);
- b) w przypadku Zamówień składanych za pośrednictwem Centrum Kontaktów koszty dostawy Artykułów uwidocznione są jako osobna pozycja w potwierdzeniu Zamówienia przesłanego na adres mailowy Klienta oraz są przekazywane przez Centrum Kontaktów w trakcie składania Zamówienia.

4. Dostawy Artykułów są realizowane do miejsc dostawy zlokalizowanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

5. W przypadku Zamówień w których Klient nie poda adresu e-mail przy dostawie Zamówienia, przed dokonaniem zapłaty za zamówiony Artykuł, Klient otrzymuje od kuriera: Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży w wersji papierowej, fakturę VAT oraz treść Regulaminu w wersji obowiązującej w dniu składania Zamówienia przez Klienta wraz z Załącznikiem nr 1 dotyczącym możliwości odstąpienia od umowy przez Konsumenta.
6. Klient powinien ocenić stan Artykułów dostarczonych przez kuriera, jednak nie jest to niezbędne do złożenia reklamacji. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Artykułu lub niezgodności dostarczonego Artykułu z Zamówieniem w obecności kuriera należy sporządzić protokół reklamacyjny (druk protokołu zobowiązany jest posiadać kurier) opisujący podstawę reklamacji, a reklamowany Artykuł wraz z fakturą sprzedaży przekazać kurierowi w celu odesłania do Sprzedawcy. W przypadku niesporządzenia protokołu reklamacyjnego w obecności kuriera lub w przypadku stwierdzenia uszkodzenia Artykułu lub dostarczenia Artykułu niezgodnego z Zamówieniem w czasie późniejszym, Klient powinien postępować zgodnie z procedurą reklamacyjną opisaną w punkcie 5.3 „Reklamacje” niniejszego Regulaminu.
7. Jeżeli w sytuacji opisanej w ust. 6 powyżej, przesyłka zawiera więcej niż jeden Artykuł, należy zwrócić tylko uszkodzony Artykuł. Koszt transportu uszkodzonego Artykułu do Sprzedawcy ponosi Sprzedawca. Sprzedawca zobowiązany jest wymienić uszkodzony Artykuł na nowy Artykuł zgodny z Zamówieniem oraz wysłać Artykuł przesyłką na koszt Sprzedawcy.
8. W przypadku wyboru opcji płatności za pobraniem Klient płaci za Zamówienie w momencie odbioru zamówionego Artykułu.
9. W momencie przyjęcia Artykułu Klient zobowiązany jest potwierdzić jego odbiór. Z tą chwilą Artykuł staje się własnością Klienta.
10. W przypadku Konsumentów postanowienia niniejszego paragrafu w żaden sposób nie wyłączają, nie ograniczają, ani nie zawieszają uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów o zapewnieniu zgodności towaru z umową. W przypadku braku zgodności sprzedanego Artykułu z umową Konsumentowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy

5.2 Odstąpienie od umowy

1. Zgodnie z Ustawą Konsument ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży Artykułu zakupionego w Sklepie Internetowym (z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 poniżej) bez podawania przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia, którego Konsument wszedł w posiadanie Artykułu lub którego osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie Artykułu.
2. W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia Konsument zobowiązany jest poinformować o tym Sprzedawcę w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej. Do zachowania terminu wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu:

a) na adres:

BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o.
Centralny Magazyn Serwisu BSH
ul. Papiernicza 1
92-312 Łódź

lub

b) na adres e-mail: centrum.kontaktu@bshg.com

3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć przy wykorzystaniu formularza, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu oraz jest dostępny na stronie internetowej pod adresem:
<https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/reklamacje-i-odstapienie-od-umowy>, jednak skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.
4. Z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej, Konsument może odstąpić zarówno w zakresie całego Zamówienia (i wtedy odstąpienie będzie skuteczne w odniesieniu do wszystkich Artykułów ujętych w Zamówieniu), jak też w odniesieniu do niektórych tylko Artykułów ujętych w Zamówieniu (i wtedy umowa będzie dalej obowiązywała w odniesieniu do pozostałych Artykułów ujętych w Zamówieniu, w stosunku do których nie wykonano odstąpienia od umowy).
5. W razie odstąpienia od umowy, Konsument ma obowiązek zwrócić Artykuły, w zakresie których odstąpił od umowy ze Sprzedawcą, niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy ze Sprzedawcą. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres wskazany w ust. 8 poniżej.
6. W przypadku odstąpienia od umowy w zakresie Artykułu, który został zakupiony przez Konsumenta w ramach specjalnego zestawu promocyjnego (np. gdzie Artykuły oferowane w ramach takiego zestawu promocyjnego są sprzedawane razem w promocyjnej cenie), zwrotowi podlegają wszystkie Artykuły, które zostały zakupione przez Konsumenta wraz ze zwracanym Artykułem i stanowiły część takiego specjalnego zestawu promocyjnego (tj. zwrotowi podlega cały zestaw promocyjny).
7. Przy odstąpieniu od umowy Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Artykułu obejmujące koszty odesłania Artykułu do Sprzedawcy. Wysokość tych kosztów jest zgodna z cennikiem usług wybranego przez Konsumenta kuriera lub operatora usług pocztowych.
8. W celu zwrotu do BSH Artykułów, w zakresie których Konsument odstąpił od umowy należy:
 - a. urządzenia gospodarstwa domowego (AGD) - odesłać na własny koszt na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. Centralny Warsztat MDA, ul. Papiernicza 1, 92-312 Łódź, z dopiskiem „Odstąpienie od umowy sprzedaży” (dopisek nie jest obowiązkowy);
 - b. akcesoria i części zamienne - odesłać na własny koszt na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. Centralny Magazyn Serwisu, ul. Papiernicza 1, 92-312 Łódź z dopiskiem „Odstąpienie od umowy” (dopisek nie jest obowiązkowy).
9. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Artykułu do Konsumenta (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez Sprzedawcę). Sprzedawca może jednakże wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Artykułów z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku płatności za pobraniem, prosimy o podanie informacji o numerze rachunku bankowego Konsumenta w celu umożliwienia dokonania Sprzedawcy zwrotu pieniędzy na wskazane przez Konsumenta konto.
11. Dla uniknięcia wątpliwości Sprzedawca informuje, że zgodnie z art. 38 Ustawy, Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy:

- a) o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (art. 38 ust. 1 pkt 1 Ustawy);
 - b) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (art. 38 ust. 1 pkt 5 Ustawy);
 - c) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami (art. 38 ust 1 pkt 6 Ustawy);
 - d) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy (art. 38 ust 1 pkt 8 Ustawy);
 - e) o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których Konsument wyraźnie zażądał od Sprzedawcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta (art. 38 ust 1 pkt 14 Ustawy).
12. Zgodnie z art. 34 ust. 4 Ustawy, w razie odstąpienia od umowy Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Artykułu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

5.3 Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację według trybu opisanego poniżej.
2. Klient powinien ocenić stan Artykułów dostarczonych przez kuriera. W razie stwierdzenia dostarczenia uszkodzonego Artykułu lub dostarczenia Artykułu niezgodnego z Zamówieniem (w tym zarówno niezgodności rodzaju Artykułu, jak liczby zamówionych Artykułów) Klient ma prawo do złożenia reklamacji w związku z dostarczeniem uszkodzonego Artykułu lub Artykułu niezgodnego z Zamówieniem. W takim przypadku Klient powinien: (i) sporządzić protokół reklamacyjny (druk protokołu zobowiązany jest posiadać kurier) opisujący podstawę reklamacji w obecności kuriera, a reklamowany Artykuł wraz z fakturą sprzedaży przekazać kurierowi w celu odesłania do Sprzedawcy (brak sporządzenia protokołu nie wyłącza prawa Klienta do złożenia reklamacji); lub (ii) Klient powinien przekazać Sprzedawcy swoją reklamację niezwłocznie, w każdym razie nie później niż w ciągu 7 dni od stwierdzenia dostarczenia uszkodzonego Artykułu lub dostarczenia Artykułu niezgodnego z Zamówieniem w sposób wskazany poniżej.
3. W celu złożenia reklamacji, Klient powinien przesłać opis reklamacji i przesłać go do Sprzedawcy, wraz z reklamowanym Artykułem oraz z dowodem zakupu tego Artykułu od Sprzedawcy na adres:

BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o.
Centralny Magazyn Serwisu BSH
ul. Papiernicza 1
92-312 Łódź

(zwane dalej „**Reklamacja**”). Na przesyłce z reklamowanym Artykułem Klient powinien umieścić w widocznym miejscu napis „**REKLAMACJA**”. W celu złożenia reklamacji Klient może skorzystać ze wzoru dokumentu zgłoszenia Reklamacji stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu oraz dostępnego na

stronie Sklepu Internetowego pod adresem: <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/reklamacje-i-odstapienie-od-umowy> (formularz reklamacyjny), ale skorzystanie z tego wzoru nie jest obowiązkowe. Reklamacja powinna co najmniej zawierać: (1) imię i nazwisko Klienta; (2) adres do korespondencji; (3) opis sytuacji będącej podstawą do złożenia Reklamacji; (4) żądanie Klienta oraz (5) numer faktury lub numer Zamówienia. Dodatkowo w celu zapewnienia sprawniejszej komunikacji z Klientem, Klient może wskazać również swój adres e-mail lub numer telefonu, jednak wskazanie tych informacji nie jest obowiązkowe. Klient może przesłać również oświadczenie zawierające Reklamację na adres e-mail: centrum.kontaktu@bshg.com

4. Koszt dostarczenia Sprzedawcy reklamowanego Artykułu ponosi Sprzedawca. Klient ma możliwość przesłania reklamowanego Artykułu za pośrednictwem kuriera Sprzedawcy. Jeśli Klient chce skorzystać z możliwości dostarczenia reklamowanego Artykułu za pośrednictwem kuriera Sprzedawcy powinien w tym celu skontaktować się z Centrum Kontaktu czynnym od poniedziałku do piątku 08:00 - 20:00, w weekendy w godzinach 08:00 - 17:00 pod numerem telefonu: **42 271 5555** (koszt połączenia jest zgodny z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient).
5. W ciągu 14 (czternastu) dni roboczych od otrzymania Reklamacji wraz z reklamowanym Artykułem Sprzedawca ustosunkuje się do Reklamacji Klienta i powiadomi Klienta o sposobie dalszego postępowania. W przypadku uznania Reklamacji, Sprzedawca wymieni reklamowany Artykuł na właściwy lub zgodny z umową. Jeżeli wymiana reklamowanego Artykułu nie będzie możliwa lub będzie wymagała nadmiernych kosztów, Sprzedawca zwróci kwotę zapłaconą przez Klienta za reklamowany Artykuł w ciągu 14 (czternastu) dni od daty rozpatrzenia Reklamacji. Zwrot płatności nastąpi takim samym sposobem, jakim Klient dokonał zapłaty. W przypadku zapłaty za pobraniem, zwrot nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.
6. Reklamacje związane z działalnością Sklepu Internetowego (np. nieprawidłowo naliczone koszty dostawy lub nieprawidłowe Artykuły znajdujące się w Koszyku) należy wysyłać pod adres: centrum.kontaktu@bshg.com.
7. Wszelkie Reklamacje związane z samym prowadzeniem sprzedaży przez telefon (np. nieprawidłowo naliczone koszty dostawy) i sprzedaży Artykułów przez telefon na podstawie Regulaminu należy kierować do Sprzedawcy drogą pocztową na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o., Centralny Magazyn Serwisu BSH, ul. Papiernicza 1, 92-312 Łódź; telefonicznie (Centrum Kontaktu); lub drogą elektroniczną na adres centrum.kontaktu@bshg.com.
8. Reklamacja, o której mowa w ust. 6 i 7, powinna zawierać co najmniej: (1) imię i nazwisko reklamującego; (2) adres do korespondencji; (3) opis sytuacji będącej podstawą do złożenia Reklamacji; (4) żądanie reklamującego; oraz (5) numer faktury lub numer Zamówienia (w przypadku, gdy dotyczy realizacji Zamówienia). Dodatkowo w celu zapewnienia sprawniejszej komunikacji z Klientem, Klient może wskazać również swój adres e-mail lub numer telefonu, jednak wskazanie tych informacji nie jest obowiązkowe. W ciągu 14 (czternastu) dni od otrzymania takiej Reklamacji, Sprzedawca rozpatrzy ją i powiadomi reklamującego o sposobie rozpatrzenia jego Reklamacji.
9. **Powyższe postanowienia dotyczące reklamacji, w żaden sposób nie wyłączają, nie ograniczają, ani nie zawieszają uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów o zapewnieniu zgodności towaru z umową. W przypadku braku zgodności sprzedanego Artykułu z umową Konsumentowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy, o których mowa w Ustawie, obejmujące prawo do żądania naprawy lub wymiany towaru oraz w przypadkach wskazanych w art. 43e Ustawy prawo do żądania obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Aby skorzystać z tych praw, prosimy o użycie wzoru formularza reklamacyjnego dotyczącego zapewnienia zgodności sprzedanej rzeczy z umową (rękojmia), który znajduje się w Załączniku nr 3 do niniejszego**

Regulaminu (wypełnienie formularza nie jest obowiązkowe) lub skontaktowanie się z Centrum Kontaktu.

5.4 Gwarancja

1. Artykuły sprzedawane przez Sprzedawcę będące urządzeniami AGD mogą być objęte gwarancją udzieloną przez gwaranta. Sprzedawca nie udziela żadnej gwarancji na jakiegokolwiek inne
2. sprzedawane Artykuły.
3. Wykonywanie uprawnień z tytułu gwarancji nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z przepisów o zapewnieniu zgodności towaru z umową. W przypadku braku zgodności sprzedanego Artykułu z umową Konsumentowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy, a gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

5.5 Odpowiedzialność

1. Z zastrzeżeniem sekcji 5.4 „Gwarancja” niniejszego Regulaminu, Sprzedawca wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi w stosunku do Klientów niebędących Konsumentami.
2. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z umowy sprzedaży Artykułów zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem lub na jego rzecz, jest ograniczona do zapłaty odszkodowania w wysokości straty rzeczywiście poniesionej przez Klienta niebędącego Konsumentem, nie wyższej jednak niż cena zapłacona Sprzedawcy przez takiego Klienta za Artykuł na podstawie takiej umowy.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za korzyści utracone przez Klienta niebędącego Konsumentem.
4. W przypadku zbiegu odpowiedzialności kontraktowej oraz z tytułu czynu niedozwolonego, Klient niebędący Konsumentem może dochodzić naprawienia szkody wyłącznie na podstawie niniejszego Regulaminu i w granicach określonych w ust. 1 i 2 powyżej.

5.6 Dane Osobowe

1. Sprzedawca niniejszym informuje Klienta że jego dane osobowe podane w formularzu rejestracyjnym w Sklepie Internetowym oraz dane podane podczas składania Zamówień, są przetwarzane przez Sprzedawcę, jako administratora danych zgodnie z przepisami 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) – dalej „RODO” oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Dane osobowe Klienta są przetwarzane w celu świadczenia usług drogą elektroniczną, zawierania i wykonywania umów sprzedaży Artykułów zamówionych przez Klienta, dostawy Artykułów pod wskazany przez Klienta adres, rozpatrywania reklamacji oraz dla celów księgowych i podatkowych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit b) RODO i odpowiednio art. 6 ust, 1 lit. c) RODO). Sprzedawca będzie przetwarzać dane osobowe Klienta również do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Sprzedawcę tj. w celu marketingu towarów i usług oferowanych przez Sprzedawcę, w celach statystycznych i analitycznych, w celu zarządzania wnioskami o realizację praw, ewidencjonowania historii zgłoszeń zgodnie z zasadą rozliczalności oraz w celach związanych z ustaleniem, dochodzeniem lub obroną przed roszczeniami (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

3. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne. Sprzedawca niniejszym informuje Klienta, że niepodanie danych osobowych może uniemożliwiać świadczenie przez Sprzedawcę usług drogą elektroniczną, jak również zawieranie i wykonywanie umów związanych z zakupami Artykułów.
4. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych. W przypadku Klientów posiadających Konto MySiemens dane osobowe mogą być poprawiane lub usuwane po zalogowaniu się na Konto MySiemens.
5. Klient może w każdym czasie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - wobec przetwarzania jego danych osobowych opartego na art. 6 ust. 1 lit. f) RODO. Jeżeli dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, Klient ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych go dotyczących a Sprzedawca jest zobowiązany do zaprzestania przetwarzania tych danych na potrzeby takiego marketingu.
6. Klient oświadcza, iż podane przez niego dane osobowe są danymi Klienta.
7. Sprzedawca niniejszym informuje Klienta, że podane przez Klienta dane osobowe będą przekazywane osobom trzecim w celu realizacji składanych przez Klienta Zamówień (np. firmom świadczącym usługi kurierskie lub pocztowe).
8. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Klienta znajdują się na stronach internetowych:
 - a) <http://www.bshdaneosobowe.pl/> - informacje w odniesieniu do przetwarzania danych w związku z zakupami;
 - b) <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/prawne/informacje-o-przetwarzaniu-danych> - w odniesieniu do przetwarzania danych w związku z korzystaniem ze strony internetowej <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/>
9. Jeżeli Klient wyraził zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej oraz korzystanie w tym celu przez Sprzedawcę z telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, Sprzedawca będzie przekazywać Klientowi informację o oferowanych przez Sprzedawcę produktach i usługach. Klientowi przysługuje prawo do wycofania zgody w każdym czasie, poprzez złożenie Sprzedawcy oświadczenia w tym przedmiocie, w szczególności poprzez skorzystanie z linku „wypisz się” podawanym w przesyłanych do Klienta komunikatach marketingowych, poprzez kontakt na adres pocztowy BSH, tj.: Al. Jerozolimskie 183, 02-222 Warszawa lub na adres: Data-Protection-PL@bshg.com . Wycofanie zgody będzie miało skutek w odniesieniu do komunikatów przyszłych, nie zaś komunikatów marketingowych wysyłanych przed wycofaniem zgody.

5.7 Informacja o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dla Konsumentów

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym Konsument jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego lub wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów znajdują się pod następującym adresem: <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce „Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich”.

5.8 Postanowienia końcowe

1. Postanowienia ogólnych warunków lub regulaminów stosowanych przez Klientów niebędących Konsumentami nie znajdują zastosowania do umów zawieranych w Sklepie Internetowym i przez Centrum Kontakt.
2. Sprzedawca ma prawo do ogłaszania akcji promocyjnych w Sklepie Internetowym. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio do akcji promocyjnych w Sklepie Internetowym.
3. Regulamin podlega przepisom prawa polskiego.

Załączniki:

- 1) Załącznik nr 1 – wzór formularza odstąpienia od umowy
- 2) Załącznik nr 2 – wzór formularza reklamacyjnego
- 3) Załącznik nr 3 – wzór formularza reklamacji towaru z tytułu niezgodności towaru z umową (rękojmia)

charakteru, cech i sposobu funkcjonowania. W trybie art. 498 Kodeksu cywilnego z kwoty zwracanej odstępującemu od umowy jest potrącana należność odstępującego od umowy wobec BSH wynikająca ze zmniejszenia wartości produktów.

Załącznik nr 2 - Wzór formularza reklamacyjnego

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

z powodu dostarczenia uszkodzonego Artykułu lub Artykułu niezgodnego z Zamówieniem

Data zgłoszenia reklamacji*	
Dane zgłaszającego reklamację:	
Imię*	
Nazwisko*	
Adres korespondencyjny*	
Adres e-mail (nieobowiązkowe)**	
Tel. Kontaktowy (nieobowiązkowe)**	

Dane dotyczące reklamowanego artykułu

Potwierdzenie zawarcia umowy	Kopię jednego z poniższych dokumentów należy dołączyć do zgłoszenia reklamacyjnego*
Nr faktury sprzedażowej*	
Nr zamówienia*	
Żądanie zgłaszającego reklamację	Proszę zaznaczyć odpowiednią rubrykę*
☐	z powodu dostarczenia uszkodzonego artykułu żądam wymiany artykułu na nowy
☐	z powodu dostarczenia artykułu niezgodnego z zamówieniem żądam wymiany artykułu na zgodny z zamówieniem

PRZYCZYNA REKLAMACJI*:

Reklamacja z powodu dostarczenia uszkodzonego artykułu / dostarczenia artykułu niezgodnego z zamówieniem (dokładny opis):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis składającego reklamację*:

* Obowiązkowe.

** Dodatkowo w celu zapewnienia sprawniejszej komunikacji z Klientem, Klient może wskazać również swój adres e-mail lub numer telefonu, jednak wskazanie tych informacji nie jest obowiązkowe.

Zgłoszenie reklamacyjne należy wysłać na adres:

BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. , Centralny Magazyn Serwisu BSH, ul. Papiernicza 1, 92-312 Łódź, adres e-mail: sklep.online@bshg.com

Załącznik nr 3 – wzór formularza reklamacji towaru z tytułu niezgodności towaru z umową (rękojmia)

**Wzór formularza
reklamacji towaru z tytułu niezgodności towaru z umową
(rękojmia)**

Niniejszym zawiadamiam, że zakupiony przeze mnie Artykuł jest niezgodny z umową:

Data zgłoszenia reklamacji*	
Dane zgłaszającego reklamację:	
Imię*	
Nazwisko*	
Adres korespondencyjny*	
Adres e-mail (nieobowiązkowe)**	
Tel. Kontaktowy (nieobowiązkowe)**	

Dane dotyczące reklamowanego artykułu

Potwierdzenie zawarcia umowy	Kopię jednego z poniższych dokumentów należy dołączyć do zgłoszenia reklamacyjnego*
Nr faktury sprzedażowej*, lub	
Nr zamówienia*	

Niezgodność z umową polega na:

.....

.....

.....

Niezgodność z umową została stwierdzona w dniu:

* Obowiązkowe.

** Dodatkowo w celu zapewnienia sprawniejszej komunikacji z Klientem, Klient może wskazać również swój adres e-mail lub numer telefonu, jednak wskazanie tych informacji nie jest obowiązkowe.

☒ **wymiany towaru** na nowy* (art. 43d ust 1 ustawy o prawach konsumenta), lub

☒ **nieodpłatnej naprawy** towaru* (art. 43d ust 1 ustawy o prawach konsumenta)

- 1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2 ustawy o prawach konsumenta;
- 2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4–6 ustawy o prawach konsumenta;
- 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d o prawach konsumenta;
- 5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta

☐ **obniżenia ceny** towaru o kwotę zł (słownie:
.....) zł (art. 43e ustawy o prawach konsumenta); lub

☐ **odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny** towaru w kwocie
(słownie:) zł (art. 43e ustawy o prawach konsumenta).

Nr konta do zwrotu należności (w przypadku dokonania płatności poprzez Przelewy24 lub kartą pola te nie są wymagane, zwrot wpłaconej kwoty nastąpi bezpośrednio na konto lub kartę, z jakiego/jakiej została dokonana płatność)

[illegible]

Podpis

