

## I Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Artykuły** - oferta produktowa urządzeń dużego sprzętu AGD, małego sprzętu AGD, akcesoriów, artykułów pielęgnacyjnych, detergentów, części zamiennych i usług dostępnych w Sklepie Internetowym.
2. **BSH** – BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w Al. Jerozolimskich 183, 02-222 Warszawa, wpisana 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.
3. **Centrum Kontaktu** – infolinia telefoniczna BSH dostępna pod numerem **42 271 5555** za pośrednictwem której Konsument może skontaktować się z BSH w sprawach związanych z zamówieniem Artykułów w Sklepie Internetowym. Koszt połączenia jest zgodny z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient. Kontakt jest również możliwy za pośrednictwem maila na adres: [centrum.kontaktu@bshg.com](mailto:centrum.kontaktu@bshg.com).
4. **Kodeks cywilny** - ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
5. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z BSH czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub osoba fizyczna, która zawarła umowę sprzedaży Artykułów bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
6. **Konto Użytkownika** lub **Konto** – utworzone przez Użytkownika konto Synced Home Appliance stanowiące zbiór danych dotyczących Użytkownika oraz informacje o Zamówieniach Użytkownika składanych w Sklepie Internetowym.
7. **Konto Synced Home Appliance** – utworzone przez Użytkownika konto, które świadczy Home Connect GmbH, Carl-Wery-Strasse 34, 81739 Monachium, Republika Federalna Niemiec zgodnie [Warunkami ogólnymi użytkownika konta Synced Home Appliance](#), konieczne do rejestracji w Sklepie Internetowym.
8. **Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży** – dokument stanowiący potwierdzenie zawarcia umowy między Konsumentem a Sprzedawcą. Potwierdzenie to zawiera informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 Ustawy
9. **Regulamin** - regulamin Sklepu Internetowego prowadzonego przez BSH i działającego pod adresem <https://employee-sales.bsh-group.com/pl/>.
10. **Rejestracja** – jednorazowa czynność, polegająca na założeniu przez Użytkownika Konta Użytkownika
11. **Sklep Internetowy** – funkcjonalność strony internetowej <https://employee-sales.bsh-group.com/pl/> za pośrednictwem której można złożyć Zamówienie (kupić Artykuły).
12. **Ustawa** - ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
13. **Użytkownik** – Konsument, który zarejestrował się w Sklepie Internetowym.
14. **Zamówienie** – oświadczenie woli Konsumenta (oferta zawarcia umowy), zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego określające rodzaj i/lub liczbę Artykułów oraz inne treści przewidziane prawem.

## II Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez Konsumentów ze Sklepu Internetowego, a w szczególności składania Zamówień na Artykuły dostępne w Sklepie Internetowym, dostarczania Konsumentowi zamówionych Artykułów, zapłaty przez Konsumenta ceny sprzedaży Artykułów, uprawnienia Konsumenta do odstąpienia od umowy sprzedaży Artykułów oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
2. W Sklepie Internetowym mogą dokonywać zakupów wyłącznie Konsumentami.
3. Postanowienia Regulaminu nie naruszają praw przysługujących Konsumentom na podstawie ogólnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
4. Konsument jest uprawniony i zobowiązany do korzystania ze Sklepu Internetowego zgodnie z jego przeznaczeniem. Konsument zobowiązuje się do niepodejmowania jakichkolwiek działań, które mogłyby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Sklepu Internetowego, w szczególności, do jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Sklepu Internetowego, w tym w Konta Użytkowników czy też w jego elementy techniczne, do podawania nieprawdziwych danych, czy też korzystania z cudzych instrumentów płatniczych lub środków finansowych w celu dokonywania zakupów Artykułów. Konsument zobowiązuje się nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym ani sprzecznych z dobrymi obyczajami.
5. Konsument 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. Konsument 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.
6. Regulamin jest dostępny w stopce strony Sklepu Internetowego pod adresem <https://employee-sales.bsh-group.com/pl/> oraz w siedzibie BSH mieszczącej się pod adresem Al. Jerozolimskie 183 w Warszawie. Konsument może w każdym czasie, bez ponoszenia kosztów uzyskać dostęp do Regulaminu za pośrednictwem ww. strony internetowej na stronie Sklepu Internetowego oraz sporządzić jego wydruk.

7. BSH może zmienić niniejszy Regulamin w każdym czasie. Zmiany nie będą naruszać praw nabytych przez Konsumenta. W stosunku do Zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej na dzień złożenia Zamówienia. BSH poinformuje Konsumentów o zmianie Regulaminu poprzez wysłanie informacji o takiej zmianie wraz z treścią zmienionego Regulaminu na adres mailowy do kontaktu podany przez Konsumenta przy rejestracji Konta oraz zamieści informację o zmianie Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego. Zmiana Regulaminu wejdzie w życie w terminie 14 dni od poinformowania o takiej zmianie. Konsument, który nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu powinien zaprzestać korzystania ze Sklepu Internetowego.
8. Warunkiem złożenia Zamówienia przez Konsumenta w Sklepie Internetowym jest zaakceptowanie Regulaminu oraz rejestracja na Stronie Internetowej w celu założenia Konta Użytkownika.

### III Warunki techniczne

1. W celu korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym przeglądania asortymentu Artykułów oraz składania Zamówień, system teleinformatyczny Konsumenta powinien spełniać następujące minimalne wymagania techniczne:
  - aktywne połączenie z Internetem pozwalające na obustronną komunikację przez protokół HTTPS,
  - 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 <https://employee-sales.bsh-group.com/pl/> i realizacji zakupu - żadne śledzące ani reklamowe pliki cookie nie są przechowywane, chyba że użytkownik ww. strony internetowej wyraźnie wyrazi zgody na pliki cookie.
3. BSH nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu Internetowego, spowodowane niekompatybilnością infrastruktury technicznej Konsumenta ze Sklepem Internetowym.

### IV Zakres, warunki i zasady korzystania ze Sklepu Internetowego

1. BSH zobowiązuje się do świadczeń na rzecz Konsumenta w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Rejestracja Konsumenta w Sklepie Internetowym poprzez stworzenie Konta jest konieczna do dokonywania zakupów. Konto daje Użytkownikowi możliwość m.in. zarządzania swoimi danymi osobowymi i danymi do faktury (zarządzanie danymi osobowymi przez Konto Użytkownika nie obejmuje zmiany imienia i nazwiska), jak i wglądu do wcześniej złożonych Zamówień. Użytkownik może zmienić dane obejmujące swoje imię i nazwisko kontaktując się z Centrum Kontaktów.
3. Rejestracja Konsumenta w Sklepie Internetowym i stworzenie Konta Użytkownika wymaga:
  - a) Utworzenia Konta Synced Home Appliance zgodnie [Warunkami ogólnymi użytkownika konta Synced Home Appliance](#); oraz
  - b) Wypełnienia formularza rejestracyjnego:
    - W formularzu rejestracyjnym należy potwierdzić, czy Użytkownik jest pracownikiem BSH (tj. osobą fizyczną świadcząca pracę na podstawie umowy o pracę z BSH, Oddziałem Produkcji Dużego Sprzętu AGD (MDA) w Łodzi (dla Łodzi i Wrocławia) lub z Oddziałem w Rzeszowie) lub czy Użytkownik posiada kod dostępu do Sklepu Internetowego.
    - W przypadku, gdy pracownik BSH, w celu rejestracji w Sklepie Internetowym, podaje swój prywatny adres email (tj. inny, niż mail w domenie @bshg.com), niezbędne jest podanie w formularzu rejestracyjnym numeru pracownika BSH oraz złożenia przez pracownika BSH w systemie TETA ME wniosku o potwierdzenie czy jest pracownikiem BSH celem rejestracji w Sklepie Internetowym. Pracownik BSH otrzyma na prywatny adres email informację o decyzji dotyczącej pozytywnej lub negatywnej weryfikacji wniosku o rejestracji w Sklepie Internetowym.
    - W przypadku osób niebędących pracownikami BSH w celu rejestracji w Sklepie Internetowym niezbędne jest podanie kodu dostępu.
    - W przypadku Konsumenta, będącego osobą fizyczną, która zamierza zawrzeć umowę sprzedaży Artykułów bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, Konsument ten może w formularzu rejestracyjnym podać swój numer identyfikacji podatkowej (NIP).
4. Po założeniu Konta każdorazowe logowanie odbywa się przy użyciu następujących danych Użytkownika: adres e-mail oraz hasło.
5. Konto Użytkownika może zostać zablokowane (tj. ó Użytkownik może stracić dostęp do Konta Użytkownika oraz możliwość dokonywania modyfikacji), jeżeli działania Użytkownika w ramach Sklepu Internetowego naruszają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, prawa osób trzecich, dobre obyczaje lub postanowienia niniejszego Regulaminu lub mającego zastosowanie innego regulaminu dotyczącego relacji pomiędzy Użytkownikiem a BSH. O zablokowaniu Konta Użytkownik zostanie niezwłocznie powiadomiony na adres e-mail powiązany z Kontem. Zablokowanie Konta oznacza wypowiedzenie umowy z Konsumentem o

świadczanie usług drogą elektroniczną dotyczących Konta ze skutkiem na 7 dni po poinformowaniu o zablokowaniu. Zamówienia przyjęte do realizacji przez BSH przed zablokowaniem Konta podlegają wykonaniu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Dodatkowo w przypadku Użytkownika będącego pracownikiem BSH, konto może zostać zablokowane w trybie natychmiastowym w przypadku utraty uprawnień Użytkownika do dokonywania zakupów w Sklepie Internetowym. Zablokowanie Konta Użytkownika nie uchybia prawom Konsumenta dotyczącym danych osobowych w odniesieniu do dokonywanych zakupów (szczegółowe informacje o tych prawach podano w informacji o przetwarzaniu danych osobowych dostępnej na stronie [bshdaneosobowe.pl](https://bshdaneosobowe.pl)).

6. Jeżeli Konsument chce usunąć Konto może to zrobić w każdej chwili po zalogowaniu się do swojego Konta wybierając w zakładce Mój Profil opcję „Usuń konto”. Po usunięciu Konta nie ma możliwości jego przywrócenia. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną dotyczących Konta wygasa z chwilą usunięcia Konta.
7. W przypadku, gdy Użytkownik nie korzysta z Konta przez okres co najmniej 1 (jednego) roku, jego Konto może zostać usunięte. Użytkownik zostanie zawiadomiony o zamiarze usunięcia Konta z 7-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku, gdy Użytkownik będzie nadal zainteresowany posiadaniem Konta i przed upływem terminu 7-dniowego od otrzymania zawiadomienia poinformuje o tym BSH wysyłając odpowiedź na zawiadomienie o zamiarze usunięcia Konta, wówczas Konto nie zostanie usunięte.
8. Dodatkowo zasady dotyczące blokowania i usuwania Konta Synced Home Appliance znajdują się w [Warunkach ogólnych użytkownika konta Synced Home Appliance](#).

## V Informacja o Artykułach i dostawie

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 i sposoby dostawy podawane są przy wyborze sposobu dostawy Artykułu przez Konsumenta. Informacje o Artykułach i cenach opublikowane w Sklepie Internetowym nie stanowią oferty Kodeksu cywilnego, a stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Dostawy urządzeń AGD są realizowane osobno od dostaw akcesoriów, części zamiennych, detergentów i artykułów pielęgnacyjnych.
3. Informacja o cenie Artykułu objętego Zamówieniem ma charakter wiążący od momentu otrzymania Zamówienia przez BSH. BSH 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 Konsumenta. BSH potwierdza, że podejmowanie przez BSH działań, o których mowa w poprzednim zdaniu, nie ma wpływu na Zamówienie złożone przez Konsumentów przed dniem wejścia w życie określonej zmiany.

## VI Zawarcie umowy sprzedaży w Sklepie Internetowym

1. Konsument w Sklepie Internetowym może złożyć Zamówienie na wybrane Artykuły. Umowa sprzedaży Artykułów zostanie zawarta wraz z otrzymaniem przez Konsumenta wiadomości e-mail z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia.
2. W celu zawarcia umowy sprzedaży Artykułu w Sklepie Internetowym należy: (i) złożyć Zamówienie, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o informacje wyświetlane w Sklepie Internetowym; (ii) wskazać sposób i miejsce dostawy zamawianych Artykułów; oraz (iii) zaakceptować niniejszy Regulamin.
3. Złożenie Zamówienia zobowiązuje Konsumenta do zapłaty ceny Artykułów oraz kosztów dostawy podanych w Zamówieniu i odbioru Artykułów.
4. Zamówienia w Sklepie Internetowym można składać dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę przez cały rok kalendarzowy. Dostępność Sklepu Internetowego może być ograniczona przez BSH w celu wykonania prac naprawczych lub modernizacyjnych, o czym BSH będzie odpowiednio informowało.
5. Złożenie Zamówienia zostanie potwierdzone na stronie poprzez podsumowanie Zamówienia i podanie informacji o jego numerze.
6. Kupujący będzie informowany przez BSH o zmianach w statusie realizacji Zamówienia. Informacje będą wysyłane na adres e-mail Użytkownika wskazany podczas rejestracji. Niezwłocznie po złożeniu Zamówienia BSH wyśle potwierdzenie złożenia Zamówienia stanowiące Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży, a następnie informację o przystąpieniu do realizacji Zamówienia. Z chwilą wysłania zamówionych Artykułów Użytkownik otrzyma potwierdzenie ich wysłania.
7. Sprzedaż Sklepu Internetowego dokumentowana jest fakturą, wystawianą na dane Konsumenta podane podczas składania zamówienia. W przypadku Zamówienia urządzeń AGD oraz pozostałych Artykułów z oferty: akcesoriów, części zamiennych, detergentów lub artykułów pielęgnacyjnych, Konsumentowi zostaną dostarczone dwie faktury: faktura na urządzenia AGD oraz faktura na pozostałe Artykuły. Koszt dostawy zostanie podzielony i doliczony do każdej z wymienionych faktur proporcjonalnie do wartości zakupionych urządzeń AGD i wartości pozostałych Artykułów.
8. W Sklepie Internetowym BSH 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, BSH skontaktuje się indywidualnie z Konsumentem w celu ustalenia, czy Konsument chce:
  - oczekiwać na realizację Zamówienia albo

- otrzymać zwrot płatności – BSH 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.

## VII Sposoby płatności

1. Płatność za zamówione Artykuły jest dokonywana metodą wybraną przez Konsumenta w momencie składania Zamówienia spośród metod udostępnionych w Sklepie Internetowym.
2. W Sklepie Internetowym istnieje możliwość dokonywania płatności w następujący sposób:
  - Przelewy 24 – przelew należy wysłać bezpośrednio na indywidualny, dedykowany konkretnemu Zamówieniu, numer rachunku bankowego. Przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi niezwłocznie, tj. w każdym razie nie później niż w terminie 1 (jednego) dnia roboczego, po zawarciu umowy i pozytywnej weryfikacji transakcji płatniczej przez podmiot realizujący płatności;
  - płatność kartą płatniczą Visa lub Master Card – przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi niezwłocznie, tj. w każdym razie nie później niż w terminie 1 (jednego) dnia roboczego po zawarciu umowy i pozytywnej weryfikacji transakcji płatniczej przez podmiot realizujący płatności.
  - płatność w opcji rat lub za jednorazowym potrąceniem z wynagrodzenia – dostępna tylko dla pracowników BSH.
3. Za moment dokonania płatności uważa się pozytywny wynik autoryzacji w przypadku płatności: Przelewy 24 i płatności kartą lub zatwierdzenie przez Dział Personalny rat lub płatności za jednorazowym potrąceniem z wynagrodzenia.

## VIII Dostawy Artykułów

1. Dostawy Artykułów są realizowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Szczegółowe warunki dostaw i odbioru zużytych urządzeń są dostępne w Sklepie Internetowym pod linkiem [Informacje o dostawie i odbiorze zużytego urządzenia](#).
2. Możliwość wyboru opcji dostawy uzależniona jest od rodzaju Artykułu i wskazana zostaje w podsumowaniu Zamówienia. Koszt dostawy jest automatycznie naliczany podczas tworzenia koszyka zakupowego i wskazany w podsumowaniu Zamówienia do ostatecznej akceptacji.
3. Dostawa Artykułu nastąpi w czasie podanym w informacji o wysyłce Zamówienia. Dostawy realizowane są tylko w dni robocze od poniedziałku do piątku.
4. BSH nie ponosi odpowiedzialności za wydłużony czas dostawy Zamówienia lub brak dostawy Zamówienia z powodu podania przez Konsumenta nieprawidłowych lub niepełnych danych, w tym podania przez Konsumenta nieprawidłowego lub niepełnego adresu dostawy Zamówienia.
5. Konsument powinien ocenić stan Artykułów w momencie dostawy przez przewoźnika i w jego obecności, jednak nie jest to niezbędne do złożenia reklamacji. W przypadku uszkodzenia Artykułu należy w obecności przewoźnika sporządzić adnotację na dokumencie przewozowym opisującą uszkodzenie. Uszkodzony Artykuł należy zwrócić przewoźnikowi. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Artykułu w czasie późniejszym, a także w przypadku niesporządzenia protokołu reklamacyjnego w obecności przewoźnika lub w razie stwierdzenia dostarczenia Artykułu niezgodnego z Zamówieniem, Konsument powinien postępować zgodnie z procedurą reklamacyjną opisaną w pkt X niniejszego Regulaminu. Jeżeli w sytuacji opisanej powyżej, przesyłka zawiera więcej niż jeden Artykuł, należy zwrócić tylko uszkodzony Artykuł. Koszt transportu uszkodzonego Artykułu do BSH ponosi BSH. BSH zobowiązane jest wymienić uszkodzony Artykuł na nowy zgodny z zamówieniem oraz wysłać Artykuł przesyłką na koszt BSH.
6. W momencie przyjęcia Artykułu Konsument zobowiązany jest potwierdzić jego odbiór. Z tą chwilą Artykuł staje się własnością Konsumenta.

## IX Odstąpienie od umowy

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny. Termin odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Konsument wszedł w posiadanie rzeczy lub w którym wskazana przez niego osoba trzecia (inna niż przewoźnik) weszła w posiadanie rzeczy.
2. W celu odstąpienia od umowy należy poinformować BSH o decyzji o odstąpieniu od umowy w terminie wskazanym powyżej w drodze jednoznacznego oświadczenia.
3. Oświadczenie można złożyć przy użyciu formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do tego Regulaminu lub formularza znajdującego się na stronie internetowej <https://employee-sales.bsh-group.com/pl/odstapienie>, jednak ta forma nie jest bezwzględnie wymagana.
4. Do oświadczenia o odstąpieniu od umowy należy dołączyć kopię dowodu zakupu.
5. W zależności od rodzaju Artykułu oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy wysłać na adres:
  - urządzenia gospodarstwa domowego (AGD) - na adres mailowy: [zwroty.agd@bshg.com](mailto:zwroty.agd@bshg.com), z dopiskiem „Odstąpienie od umowy sprzedaży” (dopisek nie jest obowiązkowy);
  - części zamiennie i akcesoria - na adres mailowy: [buk-magazyn@bshg.com](mailto:buk-magazyn@bshg.com), z dopiskiem „Odstąpienie od umowy sprzedaży” (dopisek nie jest obowiązkowy).
6. W celu dotrzymania terminu odstąpienia od umowy wystarczy wysłać informację o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy.
7. Z zastrzeżeniem pkt. 8 poniżej można odstąpić w zakresie całego Zamówienia lub tylko niektórych Artykułów ujętych w Zamówieniu.
8. W przypadku odstąpienia od umowy w zakresie Artykułu, który został zakupiony w ramach specjalnego zestawu promocyjnego, zwrotowi podlegają wszystkie Artykuły z zestawu.

9. Po odstąpieniu od umowy należy niezwłocznie odesłać Artykuły do BSH, jednak najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostało przesłane do BSH oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
10. Przy odstąpieniu od umowy Użytkownik 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.
11. W celu zwrotu do BSH Artykułów, w zakresie których Konsument odstąpił od umowy należy:
  - urządzenia gospodarstwa domowego (AGD) - odesłać na własny koszt na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. Centralny Warsztat B-WARE, ul. Papiernicza 1, 92-312 Łódź, z dopiskiem „Odstąpienie od umowy sprzedaży” (dopisek nie jest obowiązkowy);
  - 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).
12. BSH ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, wraz z kosztami dostawy Artykułów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez BSH – dodatkowym kosztem jest przykładowo opcja dostawy z wniesieniem). BSH może, wstrzymać zwrot płatności do chwili otrzymania zwrotu Artykułów lub przedłożenia przez Konsumenta dowodu ich odesłania do BSH.
13. BSH dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyto do zapłaty za zakupione Artykuły, chyba że Konsument wyraźnie się zgodzi na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Użytkownika z żadnymi dodatkowymi kosztami.
14. Zgodnie z art. 34 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta, w razie odstąpienia od umowy Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości zakupionych Artykułów tylko wówczas, gdy utrata wartości powstała w wyniku korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia ich cech, właściwości i sposobu funkcjonowania.
15. Uprzejmie informujemy, że zgodnie z art. 38 Ustawy, Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w odniesieniu do umów:
  - świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli BSH 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);
  - 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);
  - 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);
  - w której Konsument wyraźnie żądał, aby BSH do niego przyjechało w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli BSH świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza towary 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);
  - o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których Konsument wyraźnie zażądał od BSH, aby przyjechało 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).

## **X Reklamacje**

Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji według trybu opisanego poniżej.

1. Poniższe postanowienia dotyczące reklamacji, w żaden sposób nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają uprawnień wynikających z przepisów o zapewnienie zgodności towaru z umową (rękojmia). 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
2. Poniżej przedstawiono szczegółowy opis dostępnych możliwości składania reklamacji ze względu na jej przyczynę. W przypadku wątpliwości co do tego, który rodzaj reklamacji należy wybrać prosimy o kontakt pod adresem: [centrum.kontakt@bshg.com](mailto:centrum.kontakt@bshg.com) lub na nr tel. 48 42 271 5555.
3. Prosimy o oznaczanie wiadomości dotyczących reklamacji dopiskiem „Reklamacja”. Nie jest to jednak warunek konieczny do realizacji reklamacji.
4. W terminie 14 dni roboczych od złożenia reklamacji BSH ustosunkuje się do niej i powiadomi Konsumenta o sposobie dalszego postępowania. W przypadku uznania reklamacji, wymieni reklamowany Artykuł na właściwy lub zgodny z umową lub dokona naprawy – w zależności od przysługujących Konsumentowi praw. W przypadkach wskazanych w art. 43e Ustawy, Konsumentowi zgłaszającemu niezgodność towaru z umową (rękojmia) przysługuje również prawo do żądania obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.
5. Szczegółowe informacje na temat postępowania reklamacyjnego ze względu na przyczynę oraz rodzaj nabytego towaru:

<b>Przyczyna reklamacji</b>	<b>Sposób postępowania</b>
<b>Reklamacja ze względu na niezgodność Artykułu z umową – naprawa na podstawie rękojmi</b>	W celu złożenia reklamacji należy skontaktować się z Centrum Kontakt pod numerem telefonu 42 271 5555* lub na adres mailowy: centrum.kontakt@bshg.com *opłata według stawek operatora
<b>Reklamacja ze względu na dostawę uszkodzonego Artykułu</b>	Uszkodzenie powinno być odnotowane na dokumencie przewozowym. Brak adnotacji na dokumencie przewozowym nie wyłącza prawa do złożenia reklamacji. W celu ułatwienia składania tego rodzaju reklamacji przygotowaliśmy formularz ( <u>stanowiący załącznik nr 2 do Regulaminu</u> ). Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.  W celu złożenia reklamacji z tej przyczyny należy skontaktować się z BSH na adres mailowy: centrum.kontakt@bshg.com lub pod numerem telefonu tel. 42 271 5555* *opłata według stawek operatora
<b>Reklamacja ze względu na dostawę Artykułu niezgodnie z Zamówieniem (np. zbyt mała lub zbyt duża liczba egzemplarzy Artykułu)</b>	Niezgodność ze złożonym Zamówieniem powinna być odnotowana na dokumencie przewozowym. Brak adnotacji na dokumencie przewozowym nie wyłącza prawa do złożenia reklamacji. W celu ułatwienia składania tego typu reklamacji przygotowaliśmy formularz ( <u>stanowiący załącznik nr 2 do Regulaminu</u> ). Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.  W celu realizacji reklamacji ze względu na niezgodność ze złożonym Zamówieniem należy skontaktować się z BSH, na adres mailowy: centrum.kontakt@bshg.com lub pod numerem telefonu tel. 42 271 5555* *opłata według stawek operatora
<b>Reklamacja ze względu na wadliwe działanie (w toku eksploatacji) – naprawa gwarancyjna</b>	Reklamacja realizowana w ramach naprawy gwarancyjnej jest realizowana po kontakcie telefonicznym z Centrum Kontakt pod numerem telefonu 42 271 5555* lub na adres mailowy: centrum.kontakt@bshg.com. Standardy wykonania naprawy gwarancyjnej zgodne są z „Warunki gwarancji BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o.” dostępnymi na stronie <a href="http://www.bosch-home.pl/serwis/gwarancja/gwarancja-producenta">www.bosch-home.pl/serwis/gwarancja/gwarancja-producenta</a> *opłata według stawek operatora
<b>Reklamacje związane z obsługą Zamówienia</b>	Reklamacje związane z obsługą Zamówienia (np. nieprawidłowo naliczone koszty dostawy) należy wysyłać pod adres: centrum.kontakt@bshg.com

## **XI Dane Osobowe**

1. BSH niniejszym informuje Konsumenta, że jego dane osobowe podane w formularzu rejestracyjnym w Sklepie Internetowym oraz podczas składania Zamówień, są przetwarzane przez BSH jako administratora danych zgodnie z przepisami ogólnego 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) – dalej „RODO” oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. BSH niniejszym informuje Konsumenta, że podane przez Konsumenta dane osobowe będą przekazywane osobom trzecim w celu realizacji składanych przez Konsumenta Zamówień (np. firmom świadczącym usługi kurierskie lub pocztowe).
3. Dane osobowe Konsumenta są przetwarzane w celu świadczenia usług drogą elektroniczną, zawierania i wykonywania umów sprzedaży Artykułów Zamówionych przez Konsumenta, dostawy artykułów pod wskazany przez Konsumenta adres, rozpatrywania reklamacji oraz dla celów księgowych i podatkowych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit b) i lit. c) RODO). BSH będzie przetwarzać dane osobowe Konsumenta również do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez BSH tj. w celu marketingu towarów i usług oferowanych przez BSH, 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).

W przypadku, gdy Konsument będący pracownikiem BSH, w celu zarejestrowania się w Sklepie Internetowym, poda prywatny adres email (tj. inny, niż mail w domenie @bshg.com), BSH będzie przetwarzać dane osobowe Konsumenta będącego pracownikiem BSH obejmujące jego prywatny adresu email w celu potwierdzenia czy Konsument jest pracownikiem BSH i w celu przesłania Konsumentowi na podany przez niego prywatny adres email informacji dotyczącej pozytywnej lub negatywnej weryfikacji rejestracji w Sklepie Internetowym.

W przypadku, gdy Konsument będący pracownikiem BSH, wybierze jako sposób płatności, płatność ratalną lub jednorazowe potrącenia z wynagrodzenia, BSH będzie przetwarzać dane osobowe Konsumenta będącego pracownikiem BSH dotyczące wynagrodzenia, a także zobowiązań obciążających wynagrodzenie w celu zbadania zdolności kredytowej i w celu udzielenia zgody na tę formę płatności. Konsument będący

pracownikiem BSH otrzyma informację o decyzji dotyczącej akceptacji lub odrzucenia wniosku o płatność ratalną albo jednorazowe potrącenie z wynagrodzenia.

4. Podanie danych osobowych przez Konsumenta jest dobrowolne. BSH informuje, że niepodanie danych osobowych może uniemożliwić świadczenie usług drogą elektroniczną, jak również zawieranie i wykonywanie umów związanych z zakupami w Sklepie Internetowym.
5. Konsument oświadcza, iż podane przez niego dane osobowe są danymi Konsumenta.
6. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Konsumenta, w tym postanowienia o przysługujących Konsumentowi prawach (takich jak prawo dostępu do danych osobowych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych) są dostępne na stronie [www.bshdaneosobowe.pl](http://www.bshdaneosobowe.pl). Dodatkowo, informacje o przetwarzaniu danych w związku z korzystaniem ze strony internetowej znajdują w stopce strony internetowej <https://employee-sales.bsh-group.com/pl/>
7. Jeżeli Konsument wyraził zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz korzystanie w tym celu przez BSH z telekomunikacyjnych urządzeń końcowych poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu rejestracyjnym lub przez zmianę ustawień na Koncie Użytkownika, BSH będzie przekazywać Konsumentowi informację o oferowanych przez BSH produktach i usługach. Konsumentowi przysługuje prawo do wycofania zgody w każdym czasie, poprzez złożenie BSH oświadczenia w tym przedmiocie, w szczególności poprzez skorzystanie z linku „wypisz się” podawanym w przesyłanych do Konsumenta komunikatach marketingowych lub 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.

## **XII Zasady przesyłania faktur w formie elektronicznej**

1. BSH jako podmiot wystawiający i wysyłający faktury w formie elektronicznej, gwarantuje, iż faktury te są zgodne z wymogami art. 106m ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2022 r., poz. 931 z późn. zm.) tj.:
  - a. Zapewniona jest autentyczność pochodzenia, czytelność faktury oraz integralność treści faktury.
  - b. Formatem faktury w wersji elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).
  - c. Faktury oraz faktury korygujące w formie elektronicznej będą dostarczane z adresu mailowego BSH, ze wskazaniem w temacie maila numeru faktury (lub/i faktury korygującej) na e-mail powiązany z Kontem Konsumenta.
  - d. Za datę otrzymania faktury wystawionej w formie elektronicznej będzie uznawany moment wejścia wiadomości na adres mailowy (serwer) Konsumenta.
  - e. Adres mailowy Konsumenta będzie wykorzystywany również do przesyłania duplikatów faktur.
  - f. BSH dopuszcza możliwość wysyłki faktury w formie papierowej w sytuacji:
    - ograniczonej funkcjonalności stosowanych rozwiązań informatycznych, niedającej w danym momencie możliwości wystawienia faktury elektronicznej;
    - problemów technicznych występujących po stronie Konsumenta (np. przepełniona skrzynka pocztowa).
    - innych przyczyn biznesowych.
  - g. BSH oświadcza, że faktury przesyłane w formie elektronicznej przechowywane będą w sposób zapewniający autentyczność pochodzenia, integralność treści oraz czytelność faktur jak również łatwe ich odszukanie.
  - h. W przypadku cofnięcia przez Konsumenta zgody na przesyłanie faktur w formie elektronicznej Konsument powinien zaprzestać korzystania ze Sklepu Internetowego.

## **XIV Kontakt z BSH**

Kontakt z BSH jest możliwy: (i) telefonicznie z Centrum Kontaktu pod numerem +48 42 271 5555 (opłata jak za połączenie lokalne lub według stawek operatora sieci komórkowej); (ii) mailowo: [centrum.kontakt@bshg.com](mailto:centrum.kontakt@bshg.com); lub (iii) za pośrednictwem poczty na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 183, 02 – 222 Warszawa z dopiskiem „Dział Obsługi Klienta” (dopisek nie jest obowiązkowy).

## **XV Informacja o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dla Konsumentów**

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 rozstrzygnięcia sporów znajdują się pod następującym adresem: <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce „Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich”.

## **XVI Ogólne oświadczenie o zastosowaniu końcowym**

1. W związku z obowiązującymi europejskimi przepisami dotyczącymi sankcji, z późniejszymi zmianami, Konsument oświadcza, że wszelkie Artykuły zakupione w Sklepie Internetowym:

- a) nie będą przekazywane ani używane w Rosji, na Białorusi i/lub w obwodach donieckim, ługańskim, chersońskim i zaporoskim Ukrainy, które są obecnie okupowane przez Rosję, i/lub na Krymie;
  - b) nie będą wykorzystywane, w całości lub w części, w związku z jakimikolwiek działaniami związanymi z wybuchami jądrowymi lub działaniami związanymi z jądrowym cyklem paliwowym bez zabezpieczeń;
  - c) nie będą wykorzystywane do jakichkolwiek celów związanych z bronią chemiczną, biologiczną lub jądrową, lub pociskami zdolnymi do przenoszenia takiej broni; produkty będą wykorzystywane wyłącznie do cywilnych zastosowań końcowych (i nie będą przekazywane rosyjskim podmiotom wojskowym);
  - d) nie będą wykorzystywane, w całości ani w części, w projektach dotyczących poszukiwania i produkcji ropy naftowej na głębokich wodach, poszukiwania i produkcji ropy naftowej w Arktyce ani w projektach dotyczących ropy łupkowej w Rosji
2. Każde naruszenie tych oświadczeń stanowi istotne naruszenie Regulaminu. W takich przypadkach BSH ma prawo podjąć działania wskazane w punkcie IV ust. 5 Regulaminu.
  3. Regulamin obowiązuje od 10.07.2025



## ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

z powodu dostarczenia uszkodzonego Artykułu lub Artykułu niezgodnie z Zamówieniem

Data zgłoszenia reklamacji	
Dane zgłaszającego reklamację:	
Imię	
Nazwisko	
Adres e-mail	
Tel. kontaktowy * (nieobowiązkowy)	

\* W celu zapewnienia sprawniejszej komunikacji z Klientem, Klient może wskazać również swój numer telefonu, jednak wskazanie tej informacji nie jest obowiązkowe.

### Dane dotyczące reklamowanego artykułu

Data nabycia artykułu	
Nazwa artykułu	
Cena artykułu	
Potwierdzenie zawarcia umowy	Kopię jednego z poniższych dokumentów należy dołączyć do e-maila ze zgłoszeniem reklamacyjnym.
Nr faktury sprzedażowej	
Nr zamówienia	
Żądanie zgłaszającego reklamację	Proszę zaznaczyć odpowiednią rubrykę
<input type="checkbox"/>	z powodu dostarczenia uszkodzonego artykułu żądam wymiany artykułu na nowy
<input type="checkbox"/>	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: . . . . .

### Zgłoszenie reklamacyjne należy wysłać na adres:

- reklamacje posprzedażowe urzędzeń:
  - adres mailowy centrum.kontakt@bshg.com z dopiskiem „zgłoszenie reklamacyjne” (dopisek nie jest warunkiem koniecznym do realizacji reklamacji).
- reklamacje posprzedażowe akcesoriów i części zamiennych:
  - adres mailowy buk-magazyn@bshg.com z dopiskiem „zgłoszenie reklamacyjne” (dopisek nie jest warunkiem koniecznym do realizacji reklamacji).