

## OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE

POLOK sp. z o.o.

dla sprzedaży, w tym prowadzonej on-line (sklep internetowy)

wraz z regulaminem sklepu internetowego

wg stanu na dzień 22 maja 2024 r.

### § 1.

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe (dalej jako „**OWH**”) mają zastosowanie do wszystkich umów zawieranych pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą (**POLOK Sp. z o.o.**), w tym do sprzedaży prowadzonej on-line (sklep internetowy) (dalej łącznie jako „**Strony**”, a z osobna jako „**Strona**”), w zakresie obejmującym:
  - a) świadczenie przez Wykonawcę usług regeneracji / naprawy silników spalinowych, inne usługi realizowane przez Wykonawcę w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, znajdujące się w jego ofercie handlowej Wykonawcy (dalej jako „**Usługi**”) lub
  - b) sprzedaż towarów produkowanych przez Wykonawcę jak i towarów pochodzących od innych producentów (dalej jako „**Towary**”).
1. Ogólne warunki współpracy Strony ustalą na mocy odrębnej umowy ramowej (dalej jako „**Umowa Ramowa**”), a następnie w oparciu o umowy szczegółowe, które będą regulowały i precyzowały zakres przedmiotu Usług/dostawy Towarów (dalej jako „**Umowy Szczegółowe**”), a w przypadku sprzedaży on-line (sklep internetowy) na mocy umowy zawartej w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (w ramach sklepu internetowego), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron transakcji, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
2. Niniejsze OWH znajdują zastosowanie do Zamawiających będących Przedsiębiorcami jak i Konsumentami (z pewnymi wyłączeniami).
3. Ilekroć w OWH mowa jest o Przedsiębiorcy rozumie się przez to:
  - a) osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą,
  - b) wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.
4. Ilekroć w OWH mowa jest o Konsumentie rozumie się przez to:
  - a) osobę fizyczną, która nie prowadzi działalności gospodarczej,
  - b) osobę fizyczną, która prowadzi działalność gospodarczą, jednak zawierana Umowa Szczegółowa nie jest bezpośrednio związana z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - c) osobę fizyczną, która prowadzi działalność gospodarczą zawierającą Umowę Szczegółową co prawda bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jednak z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby 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. Klientem lub Zamawiającym może być Konsument jak i Przedsiębiorca.
7. Niniejsze OWH stanowią w ustalonym poniżej zakresie również regulamin sklepu internetowego, regulują warunki dokonywania zakupów i zasady korzystania ze sklepu internetowego, który prowadzony jest pod adresem: <https://sklep.polok.pl/> Kontakt ze sklepem internetowym: ul. Sowińskiego 3, 44-121 Gliwice, adres e-mail Sprzedawcy: [biuro@polok.pl](mailto:biuro@polok.pl), numer telefonu: +48 324 280 280, w godzinach od 7:00 do 15:00.
8. Sprzedawca - POLOK Sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach przy ul. Sowińskiego 3, kod pocztowy 44-121, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, VII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000571897, o kapitale zakładowym 50.000,- zł, NIP 6312658391, REGON 362281270, BDO 000021767.
9. Terminy Wykonawca i Sprzedawca w treści OWH używane są zamiennie.
10. Terminy Zamawiający i Klient w treści OWH używane są zamiennie.
11. Sprzedawca informuje, że prezentacja towaru na stronie internetowej pod adresem <https://sklep.polok.pl/> nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 ustawy Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), a jest wyłącznie zaproszeniem do zawarcia umowy sprzedaży.
12. Sprzedawca oświadcza, że jest uprawniony do odstąpienia od umowy sprzedaży, bez podawania przyczyn, w terminie do 30 dni liczonych do dnia zawarcia umowy sprzedaży. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy wymaga zachowania takiej samej formy

w jakiej umowa została zawarta. Zapis ten nie znajduje zastosowania do transakcji zawieranych z konsumentami w rozumieniu § 1 ust. 5 OWH.

z konsumentami w

13. Sprzedawca informuje, że zgodnie z OWH zapłata ceny nie stanowi zawarcia umowy sprzedaży, warunkiem koniecznym jest potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji przez Sprzedawcę zgodnie z § 4 ust. 3 OWH.

## § 2.

### Zamówienia poza sklepem internetowym dla sprzedaży stacjonarnej

1. Świadczenie Usług oraz dostawa Towarów przez Wykonawcę odbywać się będą każdorazowo na podstawie odrębnego zamówienia złożonego przez Zamawiającego za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub osobiście w formie ustnej w siedzibie Wykonawcy (dane do kontaktu Strony wskazały w Umowie Ramowej).
2. Ewentualne wykonanie pomiarów oraz przygotowanie technologii regeneracji jest usługą odpłatną wchodzącą w skład kosztorysu podstawowego.
3. Złożenie zamówienia przebiegać będzie wg następującego schematu:
  - a) Zamawiający udziela Wykonawcy informacji nt. przedmiotu Usługi lub dostawy Towaru:
    - dane identyfikacyjne,
    - czy będzie wykorzystywany do udziału w wyścigach lub poddawany przeciążeniom,
    - czy będzie poddawany przeróbkom, modyfikacjom, wszelkiego rodzaju tuningom,
    - czy będzie użytkowany poza drogami publicznymi,
    - czy łączna wartość przedmiotów usługi przekracza wartość 1 000,- zł,
  - b) Zamawiający określa zakres czynności do wykonania,
  - c) Wykonawca przedstawia ofertę dostarczenia towaru lub wykonania usług,
  - d) Wykonawca otwiera zlecenie w systemie komputerowym,
  - e) Wykonawca wysyła Zamawiającemu potwierdzenie przyjęcia zlecenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia będzie zawierać w szczególności:
  - a) cena wykonania Usług/ dostawy Towarów (wynikający z kosztorysu),
  - b) warunki płatności,
  - c) termin,
  - d) sposób dostawy Towaru,
  - e) koszt przechowywania.
5. W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca może sporządzać kolejne kosztorysy, które po akceptacji Zamawiającego wejdą w skład oferty. Zamawiający zaakceptuje ofertę za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub osobiście w formie ustnej w siedzibie Wykonawcy w terminie do 7 dni od otrzymania oferty Wykonawcy, z tym, że bezskuteczny upływ ww. terminu będzie uznawany za odrzucenie oferty Wykonawcy.

## § 3.

### Zamówienia dla sprzedaży on-line w (sklepie internetowym)

1. Dostawa Towarów lub świadczenie Usług przez Sprzedawcę odbywać się będzie każdorazowo na podstawie odrębnego zamówienia złożonego przez Klienta za pomocą platformy sprzedażowej udostępnionej przez Sprzedawcę lub platformy sprzedażowej, na której Sprzedawca posiada oficjalne konto.
2. Złożenie zamówienia przebiegać będzie wg następującego schematu:
  - Klient określa zakres zamówienia poprzez dodanie produktów Towarów/Usług do koszyka (element oprogramowania sklepu internetowego, w którym widoczne są wybrane przez kupującego Towary lub Usługi do zakupu, a także istnieje możliwość ustalenia i modyfikacji danych zamówienia, w szczególności ilości Towarów/ Usług),
  - Klient opłaca zamówienie,
  - Sprzedawca otwiera zlecenie w systemie komputerowym,
  - Sprzedawca wysyła Klientowi potwierdzenie przyjęcia zlecenia wraz z przybliżonym czasem realizacji,
3. W celu złożenia zamówienia należy:

- a) zalogować się do sklepu internetowego,
  - b) wybrać Towar/Usługę będące przedmiotem zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Dodaj do koszyka” (lub równoznaczny),
  - c) kliknąć przycisk „przejdź do koszyka”, kliknąć przycisk „dostawa i płatność”
  - d) wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności,
  - e) kliknąć przycisk „Akceptuję regulamin usługi płatniczej”,
  - f) wybrać sposób dostawy,
  - g) kliknąć przycisk „Zamawiam i płacę”
  - h) w zależności od sposobu płatności, opłacić zamówienie w określonym terminie.
4. Płatność za zamówione Towary/Usługi możliwa jest:
- a) przy odbiorze,
  - b) przelewem na konto Sprzedawcy,
  - c) elektronicznie,
  - d) kartą płatniczą.
5. Dostawa za zamówione Towary/Usługi:
- a) przesyłka kurierska,
  - b) odbiór osobisty dostępny pod adresem: ul. Sowińskiego 3, 44-121 Gliwice.
6. Szczegółowe informacje na temat akceptowalnych metod płatności oraz metod dostawy znajdują się na stronie internetowej sklepu pod adresem <https://sklep.polok.pl/>.
7. Aby założyć konto w sklepie internetowym, należy wypełnić formularz rejestracji. Niezbędne jest podanie danych adresowych oraz w przypadku przedsiębiorstwa – jego danych rejestracyjnych. Założenie konta w sklepie internetowym jest darmowe. Logowanie się na konto odbywa się poprzez podanie loginu i hasła ustanowionych w formularzu rejestracji. Klient ma możliwość w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat usunąć konto poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie na adres Sprzedawcy.

#### § 4.

#### Realizacja umowy

1. Podstawę świadczenia Usługi lub dostawy Towaru stanowi Umowa Szczegółowa, czyli zaakceptowana przez Zamawiającego oferta Wykonawcy.
2. W przypadku rozbieżności zachodzących pomiędzy postanowieniami Umowy Szczegółowej a OWH, zastosowanie znajdują postanowienia Umowy Szczegółowej.
3. W przypadku sprzedaży on – line (sklep internetowy) zawarcie umowy następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta zamówienia za pomocą formularza zamówienia w sklepie internetowym.
4. Po złożeniu zamówienia za pośrednictwem sklepu internetowego Sprzedawca potwierdza jego otrzymanie i potwierdza przyjęcie zamówienia do realizacji poprzez przesłanie Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia umowy sprzedaży. Z chwilą potwierdzenia przez Sprzedawcę przyjęcia złożonego przez Klienta zamówienia do realizacji zostaje zawarta umowa sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą. Termin płatności, w zależności od rodzaju płatności, metody dostawy zostanie ustalony przez Sprzedawcę, z tym, że początek biegu terminu gotowości Towarów/ Usług do odbioru przez Klienta liczy się w następujący sposób: w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznej lub kartą płatniczą - od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy, a w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności gotówką – od dnia zapłaty.
5. W przypadku rozbieżności zachodzących pomiędzy postanowieniami Umowy Szczegółowej a OWH, zastosowanie znajdują postanowienia Umowy Szczegółowej. Ustalone w Umowie Szczegółowej, a w przypadku sprzedaży on line (sklep internetowy) w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia do realizacji terminy oraz wynagrodzenie Wykonawcy należne z tytułu świadczenia Usług/ dostawy Towarów uprzednio zaakceptowane przez Zamawiającego mogą ulec zmianie w toku realizacji Usługi lub dostawy Towaru. O zmianie tego terminu/wysokości wynagrodzenia Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku Konsumenta Wykonawca wskaże również ważną przyczynę takiej zmiany. W przypadku zmiany warunków oferty przez Wykonawcę po jej przyjęciu przez Zamawiającego, Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do odstąpienia od Umowy Szczegółowej (co dotyczy również sprzedaży on line za pośrednictwem sklepu internetowego).

## § 5.

### Odbiór przedmiotu Usługi / dostawy

#### Sprzedaż stacjonarna/ on-line (sklep internetowy)

1. O terminie wykonania Usługi lub dostawy Towaru Wykonawca powiadomi Zamawiającego niezwłocznie po zakończeniu Usługi lub dostawy Towaru za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku odbioru osobistego, Zamawiający obowiązany jest do odebrania od Wykonawcy przedmiotu Usługi lub Towaru w terminie 14 dni od poinformowania go o gotowości do odbioru. Odbioru należy dokonać w siedzibie Wykonawcy, w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 07:00 do 15:00.
3. W przypadku wysyłki przedmiotu Usługi lub Towaru, Wykonawca zobowiązany jest do jego wysyłki niezwłocznie a Zamawiający zobowiązany do niezwłocznego odbioru od przewoźnika.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie mienia przekazanego przez Zamawiającego celem wykonania Usługi spowodowaną przez osobę trzecią lub siłę wyższą. W szczególności Zamawiający jest zobowiązany ubezpieczyć wcześniej wymienione elementy na własny koszt. Niniejszy zapis nie znajduje zastosowania w odniesieniu do Zamawiającego będącego Konsumentem.
5. Postanowienia § 5 stosujemy odpowiednio do sprzedaży on line (sklep internetowy).
6. W przypadku, o którym mowa w § 5 ust. 4 OWH Wykonawca zastrzega sobie prawo złożenia przedmiotu Umowy Szczegółowej do depozytu sądowego na koszt Zamawiającego.
7. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej oraz braku odbioru przedmiotu Usługi lub Towaru, Wykonawca obciąży Zamawiającego opłatą za przechowywanie w wysokości określonej w zaakceptowanej przez Zamawiającego ofercie, choćby brak odbioru był następstwem okoliczności niezależnych od Zamawiającego.

## § 6.

#### Terminy, Sprzedaży, w tym prowadzonej on-line (sklep internetowy)

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przedmiotu Umowy Szczegółowej, w tym w przypadku niedotrzymania terminu realizacji Usługi / dostawy Towaru, chyba że niedotrzymanie terminu nastąpiło z przyczyn niezależnych od Wykonawcy tj. z powodu przypadków siły wyższej, wadliwych / niepełnych informacji podanych przez Zamawiającego dotyczących przedmiotu Umowy Szczegółowej, a w przypadku Zamawiającego będącego Przedsiębiorcą również w sytuacji, gdy będzie to spowodowane przyczynami leżącymi po stronie producenta Towaru. Zapis stosujemy odpowiednio do sprzedaży on line (sklep internetowy).
2. Wykonawca ma obowiązek poinformować Zamawiającego o opóźnieniach, o których mowa w ust. 1 powyżej, za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz podać przybliżony czas realizacji przedmiotu Umowy Szczegółowej. Konsument może odstąpić od Umowy Szczegółowej w przypadku braku akceptacji zmiany terminu realizacji przedmiotu umowy. Zapis stosujemy odpowiednio do sprzedaży on line (sklep internetowy).
3. Postanowienia § 6 stosujemy odpowiednio do sprzedaży on line (sklep internetowy).

## § 7.

#### Przewłaszczenie na zabezpieczenie

1. Jeżeli Zamawiający nie jest Konsumentem, celem zabezpieczenia roszczeń Wykonawcy przysługujących względem Zamawiającego z tytułu realizacji Umowy Szczegółowej, umowy realizowanej za pośrednictwem sklepu internetowego w przypadku braku odebrania przedmiotu Usługi w ciągu 6 miesięcy liczonych od daty terminu odbioru, o którym mowa w § 5 ust. 1 powyżej, własność przedmiotu Usługi przechodzi z Zamawiającego na Wykonawcę.
2. Na roszczenia, o których mowa w ust. 1 powyżej składają się: roszczenie o wynagrodzenie za Usługę oraz o opłatę z tytułu przechowywania przedmiotu Usługi.
3. Wykonawca ma prawo zaspokoić się z przedmiotu Usługi, o którym mowa w ust. 1 powyżej według swego wyboru, w szczególności przez jego odpłatne zbycie lub przekazanie do utylizacji.
4. Jeżeli kwoty uzyskane na skutek rozporządzenia przedmiotem Usługi, o którym mowa w ust. 1 powyżej przeniosą wartość zabezpieczonej wierzytelności, Wykonawca nie jest obowiązany do zwrotu tej różnicy Zamawiającemu, który zrzeka się wszelkich roszczeń w tym zakresie.
5. Postanowienia § 7 stosujemy odpowiednio do sprzedaży on line (sklep internetowy).

## § 8.

### Rękojmia, gwarancja jakości, reklamacje.

1. Wykonawca gwarantuje należyłą jakość świadczonych Usług w zakresie dotyczącym wymienionych części oraz gwarantuje dostawę Towarów wolnych od wad fizycznych i prawnych. Warunki gwarancji stanowią **Załącznik nr 1** do OWH oraz są również dostępne na stronie <https://www.polok.pl/wspolpraca/>.
2. Strony wyłączają stosowanie powszechnie obowiązujących przepisów o rękojmi. Wyłączenie to nie ma zastosowania do Zamawiającego będącego Konsumentem.
3. Celem skorzystania z praw wynikających z gwarancji należy zgłosić Wykonawcy reklamację poprzez wypełnienie i doręczenie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie <https://www.polok.pl/wspolpraca/> oraz stanowiącego **Załącznik nr 2** do OWH, w postaci elektronicznej, na adres e-mail Wykonawcy, telefonicznie lub w siedzibie oraz umożliwić Wykonawcy dokonanie oględzin przedmiotu reklamacji poprzez jego dostarczenie do siedziby Wykonawcy. W przypadku Zamawiającego będącego Konsumentem, jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie do Wykonawcy będzie nadmiernie utrudnione, Konsument musi udostępnić ją Wykonawcy w miejscu, w którym się znajduje.
4. Reklamację należy składać:
  - a) pod adresem e-mail: [reklamacja@polok.pl](mailto:reklamacja@polok.pl) (wypełniony formularz reklamacyjny),
  - b) osobiście w siedzibie POLOK Sp. z o.o. (wypełniony formularz reklamacyjny) lub
  - c) pod numerem infolinii (**+48 324 280 280**) (również w przypadku rękojmi), zgłaszając ustnie reklamację.
5. Szczegółowe warunki gwarancji, sposób wykonywania uprawnień z tego tytułu oraz opis procedury reklamacyjnej określone są w „Warunkach gwarancji”, stanowiące **Załącznik nr 1** do OWH.
6. Postanowienia § 8 odpowiednio stosujemy do sprzedaży on line (sklep internetowy).

## § 9.

### Odpowiedzialność odszkodowawcza

1. Odpowiedzialność Wykonawcy w każdym przypadku ograniczona jest do winy umyślnej.
2. Strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści.
3. Strony wzajemnie przyjmują, że łączna wartość przedmiotów przekazanych do regeneracji / naprawy nie przekracza 1 000 zł, chyba, że Zamawiający zadeklaruje wyższą wartość, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, najpóźniej bezpośrednio przed otwarciem zlecenia w systemie komputerowym Wykonawcy.
4. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzaną nienależytym wykonaniem zobowiązania do wysokości 5 % wartości netto wynagrodzenia wskazanego w ofercie, co nie dotyczy winy umyślnej.
5. Zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła.
6. Wykonawca nie odpowiada za szkody powstałe poza terytorium RP.
7. Postanowień niniejszego § 9 ust. 1 do 5 powyżej nie stosuje się do Konsumentów. Zamawiający ponosi względem Konsumenta odpowiedzialność na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
8. Wykonawca nie odpowiada za szkody wynikające z niestandardowej eksploatacji przedmiotu Usługi/dostawy Towaru. Do ponadstandardowej eksploatacji zalicza się między innymi:
  - udział w wyścigach, przeciążanie,
  - niedbałość lub niestaranność użytkownika,
  - wykonywanie przeróbek, modyfikacji, wszelkiego rodzaju tuningów,
  - użytkowanie poza drogami publicznymi.
9. Postanowienia § 9 odpowiednio stosujemy do sprzedaży on line (sklep internetowy).

## § 10.

### Odstąpienie od umowy

#### Sprzedaży, w tym prowadzonej on-line (sklep internetowy)

1. Konsument, który zawarł Umowę Ramową lub Umowę Szczegółową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Wykonawcy (lub dokonał transakcji za pośrednictwem sklepu internetowego), może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.

2. Jeżeli Konsument zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta albo wycieczki, termin do odstąpienia od Umowy Ramowej lub Szczegółowej wynosi 30 dni.
3. Wzór formularza odstąpienia od Umowy Ramowej, Umowy lub Szczegółowej lub zawieranej w przypadku sprzedaży on-line (sklep internetowy) stanowi **Załącznik nr 3** do OWH, dostępny na stronie <https://www.polok.pl/wspolpraca/>.
4. Prawo odstąpienia od Umowy Ramowej/ lub Szczegółowej lub zawieranej w przypadku sprzedaży on-line (sklep internetowy) zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - a) obejmujących świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Wykonawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Wykonawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości,
  - b) w których cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Wykonawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy,
  - c) w których przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
  - d) w których 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,
  - e) w których przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami,
  - f) w których Konsument wyraźnie żądał, aby Wykonawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Wykonawca 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 towarów,
  - g) zawartej w drodze aukcji publicznej,
  - h) przewozu towarów, najmu samochodów, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi,
  - i) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Wykonawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Wykonawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Wykonawca przekazał Konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1, ustawy o praw. Konsum.,
  - j) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.
5. Postanowień ustępu 4 pkt a-c oraz e powyżej nie stosuje się do umów zawieranych podczas nieumówionej wizyty Wykonawcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta albo wycieczki.

## § 11.

### Koszty zwrotu Towaru

1. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Wykonawcę, Wykonawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
2. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Towaru, chyba że Wykonawca zgodził się je ponieść lub nie poinformował Konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
3. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej/ zawieranej w związku ze sprzedażą on line (sklep internetowy) po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 Ustawy o prawach konsumenta (żądanie wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość) ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
4. Jeżeli Umowę Szczegółową / Umowę Ramową/ zawieraną w związku ze sprzedażą on line (sklep internetowy) zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a Towar dostarczono Konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia Umowy, Szczegółowej / Umowy Ramowej/ zawieranej w związku ze sprzedażą on line (sklep internetowy) Wykonawca jest zobowiązany do odebrania Towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter Towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.
5. Postanowienia § 11 odpowiednio stosujemy do sprzedaży on line (sklep internetowy).

## § 12.

### Poufność informacji

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy i nieujawniania podmiotom trzecim jakichkolwiek informacji poufnych na temat Stron, które uzyskały, lub o których dowiedziały się w związku z wykonaniem postanowień Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / Zamówień, w związku ze sprzedażą on line (sklep internetowy) zarówno w czasie trwania umów, realizacji Zamówień, jak i po zakończeniu okresu ich obowiązywania. Strony ustalają, że „**informacje poufne**” oznaczają wszelkie informacje dotyczące procesów produkcyjnych, świadczonych przez Strony usług, wytwarzanych wyrobów, strategii rynkowej, dokumentów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, w tym także, lecz nie wyłącznie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. Nr 47, poz. 211 z późn. zm), w których posiadanie druga Strona weszła również w trakcie negocjacji dotyczących współpracy objętej Umową, bez względu na formę ich utrwalenia lub przekazania, w tym choćby nie były oznaczone jako poufne o ile ich ujawnienie może wywołać szkodę, a w szczególności:
  - a) wszelkie dane i informacje ekonomiczne, prawne, finansowe, handlowe lub organizacyjne dotyczące Stron, w tym biznes plany,
  - b) fakt zawarcia i treść Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / zamówień oraz fakt prowadzenia rozmów między Stronami dotyczących zawarcia Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / udzielenia poszczególnych zamówień,
  - c) know-how, informacje handlowe, a także plany inwestycyjne dotyczące działalności Stron oraz ich klientów i partnerów,
  - d) wszelkie informacje dotyczące produktów oferowanych przez Wykonawcę, techniczne informacje dotyczące tych produktów, informacje o procesie i technologiach produkcji stosowanych przez Wykonawcę, stanowiące własność lub znajdujące się w posiadaniu Wykonawcy rysunki, projekty, specyfikacje techniczne, dokumentacje, plany, know-how, inne dane dotyczące produktów Wykonawcy, ich składników, materiałów, substancji, komponentów (w tym również próbek), ich skład chemiczny, właściwości techniczne i możliwości, jak również ich zewnętrzna i wewnętrzna struktura, zawartość, ciężar, wielkość,
  - e) regulaminy, zarządzenia, instrukcje, procedury oraz wszelkie inne dokumenty wewnętrzne obowiązujące u Stron,
  - f) wszelkie informacje dotyczące systemu informatycznego Wykonawcy.
2. Strony zobowiązują się w celu ochrony danych i/lub informacji, o których mowa w ust. 1, podjąć następujące działania:
  - a) zastosować wszelkie niezbędne środki do ich bezpiecznego przechowywania,
  - b) nie korzystać z danych i/lub informacji do żadnego innego celu niż zostały one przeznaczone,
  - c) nie przetrzymywać danych i/lub informacji przez okres dłuższy niż to konieczne do wypełniania zobowiązań, a następnie zniszczyć te dane lub/informacje wraz ze wszystkimi wykonanymi kopiami, lub zwrócić je na pisemne żądanie drugiej Strony.
3. Strony ustalają, że informacje poufne, w tym informacje stanowiące tajemnicę ich przedsiębiorstw, zostaną przekazane tylko pracownikom lub współpracownikom, w tym podwykonawcom, którzy z uwagi na zakres swych obowiązków zaangażowani byli w negocjacje dotyczące podjętej pomiędzy Stronami współpracy lub realizację tej współpracy na podstawie Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / zamówień i którzy zostaną wyraźnie poinformowani o charakterze tych informacji oraz o zobowiązaniach wynikających z Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / zamówień.
4. Przez zobowiązanie do zachowania w tajemnicy informacji wskazanych w ust. 1, Strony rozumieją zakaz wykorzystywania, ujawniania oraz przekazywania tych informacji w jakikolwiek sposób oraz jakimkolwiek osobom trzecim, za wyjątkiem następujących sytuacji: (a) ujawnienie lub wykorzystanie informacji jest konieczne do prawidłowego wykonania Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / Zamówień i zgodne z Umową, (b) informacje w chwili ich ujawnienia są już publicznie dostępne, a ich ujawnienie zostało dokonane przez Stronę lub za jej zgodą lub w sposób inny niż poprzez niezgodne z prawem lub jakąkolwiek umową działanie lub zaniechanie, (c) Strona została zobowiązana do ujawnienia informacji przez sąd lub uprawniony organ lub w przypadku prawnego obowiązku takiego ujawnienia, (d) informacje zostają ujawnione spółkom powiązanym kapitałowo / osobowo ze Stroną lub podmiotom doradczym Strony zobowiązanym do zachowania ich poufności na zasadach, co najmniej takich jak przewidziane w Umowie, (e) Strona wyraziła drugiej Stronie zgodę na piśmie na ujawnienie lub wykorzystanie informacji w określonym celu.
5. O ile dłuższy lub bezterminowy okres ochrony nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, zobowiązanie do ochrony poufności wynikające z niniejszego paragrafu obowiązuje przez cały okres trwania Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / zamówień, a także przez okres 5 (słownie: pięciu) lat od chwili zakończenia obowiązywania Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / zamówień, z jakiegokolwiek przyczyny.
6. Klauzulę poufności stosuje się do Konsumenta odpowiednio.
7. Postanowienia § 12 odpowiednio stosujemy do sprzedaży on line (sklep internetowy).

## § 13.

### Siła wyższa

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / zamówień, jeżeli jest ono następstwem działania siły wyższej rozumianej jako zdarzenie obiektywne, zewnętrzne, nie posiadające swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa, niemożliwe do przewidzenia, nieoczekiwane, którego skutków nie da się przewidzieć i nie można im zapobiec, które wystąpiło mimo dołożenia należytej staranności wymaganej w stosunkach kupieckich (art. 355 § 2 kodeksu cywilnego) w celu należytego wykonania przedmiotu Umowy, dalej jako „**Siła wyższa**”. Strona może powoływać się na Siłę wyższą jedynie w takim zakresie, w jakim działanie Siły wyższej faktycznie uniemożliwia wywiązywanie się z ustaleń Umowy Szczegółowej / Umowy Ramowej / zamówień w zakresie nią dotkniętym.
2. Terminem Siła wyższa Strony określają akty terroru, wojny wypowiedziane i niewypowiedziane, blokady, powstania, zamieszki, epidemie oficjalnie potwierdzone przez organy rządowe, z wyłączeniem stanu zagrożenia epidemicznego istniejącego w dniu zawarcia Umowy, osunięcia gruntu, trzęsienia ziemi, powódzie, wybuchy oraz inne zdarzenia spełniające przesłanki, o których mowa w ust. 1.
3. Obowiązki Strony dotkniętej działaniem Siły wyższej są następujące:
  - a) powstanie i ustanie Siły wyższej winno być zgłoszone drugiej Stronie przez Stronę nią dotkniętą. Zawiadomienia – dokonane za pośrednictwem korespondencji pocztowej (w tym elektronicznej), kurierskiej, telefonicznej – winny nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od powstania Siły wyższej, w przypadku zgłoszenia telefonicznego należy niezwłocznie potwierdzić je w formie pisemnej,
  - b) przedstawienie drugiej Stronie, na jej żądanie, dokumentacji, która wyjaśnia naturę i przyczynę zaistnienia Siły wyższej w takim zakresie, w jakim jest ona możliwie osiągalna, w terminie do 7 (słownie: siedmiu) dni od daty zawiadomienia o zaistnieniu Siły wyższej, pod rygorem utraty uprawnień wynikających z uprawnień niniejszego paragrafu.
4. W przypadku wystąpienia zdarzenia zakwalifikowanego jako Siła wyższa i prawidłowego zawiadomienia drugiej Strony o zaistniałych przeszkodach uniemożliwiających należyte wykonanie Przedmiotu Umowy / zamówienia, Strona ta zwolniona będzie z obowiązku zapłaty odszkodowania i kar umownych tak długo, jak będą się utrzymywać przyczyny wyłączenia odpowiedzialności oraz w proporcji do stopnia, w jakim istnienie tych przyczyn realnie uniemożliwia realizację zobowiązań Strony w pełnym zakresie przewidzianym Umową / zamówieniem.
5. Jeśli w ciągu 14 (słownie: czternastu) dni od pisemnego powiadomienia lub jeżeli będzie to niemożliwe powiadomienia w postaci elektronicznej, ustnej lub telefonicznej drugiej Strony o zaistnieniu Siły wyższej jej działanie nie ustanie, Strony uzgodnią podjęcie działań zmierzających do uniknięcia dalszego opóźnienia w realizacji Umowy / zamówienia.
6. Jeżeli okoliczności Siły wyższej trwają przez okres dłuższy niż 90 (słownie: dziewięćdziesiąt) dni, Strony mają prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem tygodniowego okresu wypowiedzenia. W przypadku rozwiązania Umowy, Strony sporządzą w terminie do 7 (słownie: siedmiu) dni od daty złożenia oświadczenia o rozwiązaniu, protokół potwierdzający zakres wykonanego Przedmiotu Zamówienia.
7. Postanowienia § 13 odpowiednio stosujemy do sprzedaży on line (sklep internetowy).

## § 14.

### Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
  - [UOKiK - Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich](#)
  - [UOKiK - Pomoc dla konsumentów](#)
  - [UOKiK - Inspekcja Handlowa](#)
2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2021 r. Nr 4, poz. 25 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą.
  - b) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2021 r. Nr 4, poz. 25 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.



- c) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

## § 15.

### Dane osobowe

W wypełnieniu obowiązku prawnego wynikającego z art. 14 ust. 1 i 2 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**”, **Polok sp. z o.o.** niniejszym informuje, że jest administratorem danych osobowych pozyskanych w związku z realizacją współpracy pomiędzy Sprzedającym a Kupującym. Szczegółowe klauzule informacyjne RODO stanowią **Załącznik nr 4** do OWH oraz są dostępne na stronie Wykonawcy w dziale „polityka prywatności”.

## § 16.

### Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian niniejszych OWH z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności i dostaw - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień OWH. O każdej zmianie Sprzedawca poinformuje klienta z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.
2. Niniejsze OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE POLOK sp. z o.o. zastępują dokument o tej samej nazwie z dnia 4 kwietnia 2024 r.

### Załączniki:

- [Warunki Gwarancji](#) (załącznik nr 1).
- [Formularz reklamacyjny](#) (załącznik nr 2).
- [Formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy Ramowej lub Szczegółowej](#) (załącznik nr 3).
- [Klauzule informacyjne RODO](#) (Załącznik nr 4).