

Przykładowe zapisy Regulaminu Sklepu Internetowego / Sprzedaży Produktów i Usług / Rezerwacji - zgodne z obowiązującymi przepisami ustawy konsumenckiej 2023



Poniższa treść stanowi jedynie przykład ilustrujący główne treści, jakie powinny znaleźć się w regulaminie sprzedaży, by odpowiadał on wymogom organizacji płatniczych. Stworzenie regulaminu właściwego dla rodzaju prowadzonej działalności (np. sklepu, gabinetu kosmetycznego lub lekarskiego, punktu usługowego, pensjonatu, itp.), wymaga dostosowania poszczególnych elementów do charakteru Twojego biznesu. Z uwagi na powyższe uwarunkowania, eService nie może ponosić odpowiedzialności za treść Regulaminu stworzonego w oparciu o prezentowane wskazówki.

1. Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie (jeśli występują)

Klient korzystający ze sklepu / serwisu internetowego służącego do sprzedaży towarów i usług powinien znać znaczenie pojęć i kategorii użytych w treści Regulaminu. Słownik służy jednoznaczному określeniu ich znaczenia w rozumieniu Regulaminu i pomaga w unikaniu pomyłek i wyjaśnianiu ewentualnych wątpliwości. Poniżej zamieszczono przykładowe zapisy, które mogą być potrzebne w Regulaminie.

(UWAGA: zapisy powinny być dostosowane do charakteru świadczonych usług).

- **Sprzedawca** (nazwa rejestrowa np. Sklep XYZ Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością), adres siedziby, NIP, REGON, KRS)
- **Sklep / Serwis internetowy** – strona lub serwis należący do Sprzedawcy, dostępny pod domeną www..., za pośrednictwem którego Kupujący może składać Zamówienia;
- **Sprzedaż** - usługa sprzedaży Towarów lub Usług, realizowana przez Sprzedawcę na rzecz Klienta. Jej przedmiot stanowi wydanie i przeniesienie na Klienta własności Towarów lub wykonanie na jego rzecz Usług oraz zobowiązanie Klienta do odebrania Towarów i zapłaty Sprzedawcy oznaczonej ceny;

- **Kupujący, Klient** – osoba mająca zdolność do czynności prawnych – w szczególności zawierania Umowy kupna, korzystająca ze Sklepu / Serwisu, składająca za jego pośrednictwem Zamówienie. Kupującymi mogą być **Konsumenci** lub **Przedsiębiorcy Indywidualni**;
- **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, dokonującą czynności prawnej (umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu / Serwisu internetowego), niezwiązanej bezpośrednio z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową prowadzoną przez (art. 22 Kodeksu Cywilnego);
- **Przedsiębiorca Indywidualny** (Przedsiębiorca na prawach Konsumenta) - Kupujący będący osobą fizyczną zawierającą umowę (tu umowę sprzedaży za pośrednictwem Sklepu / Serwisu internetowego) związaną bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie ma ona dla Kupującego charakteru zawodowego, związanego w szczególności z przedmiotem wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- **Regulamin** – niniejszy Regulamin;
- **Usługa** – usługa świadczona przez Sprzedawcę na rzecz Klienta, na podstawie umowy zawartej pomiędzy stronami za pośrednictwem Sklepu / Serwisu internetowego - w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron;
- **Usługa turystyczna** - usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym, w tym rezerwacja noclegów, wyżywienie, przechowanie bagaży, transport;
- **Impreza turystyczna** - połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów Usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji;
- **Rezerwacja** – wcześniejsze zamówienie Towaru lub Usługi opierające się na oświadczeniu woli Kupującego, zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży usługi o określonym w Zamówieniu terminie oraz zakresie realizacji / dostawy. Rezerwacja może odbywać się na podstawie odrębnego Regulaminu Rezerwacji Produktów lub Usług, obowiązującego w odniesieniu do oferty Sprzedawcy.
- **Towar / Produkt** – rzecz ruchoma, materialna dostępna w ofercie Sklepu;
- **Zamówienie** – oświadczenie woli Kupującego, zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży Towarów na odległość za pośrednictwem Sklepu, określające co najmniej rodzaj i liczbę Towarów lub Usług, które zamawia;
- **Płatność** - dokonywana przez Klienta zapłata na rzecz sprzedawcy w celu wykonania zobowiązania pieniężnego powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Klientem a Akceptantem, która stanowi pojedynczą transakcję płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;

- **Zwrot płatności** - zwrot ceny zakupionej rzeczy dokonywany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient by zapłacić za zamówiony Towar lub Usługę;
- **Przewoźnik** – wybrany przez Klienta podmiot świadczący we współpracy ze Sprzedawcą usługi Dostarczania Towarów;
- **Dostarczenie** - proces realizowany za pośrednictwem Przewoźnika polegający na doręczeniu Klientowi Towarów do miejsca wskazanego w Zamówieniu;
- **Ubezpieczenie** – umowa ubezpieczenia Towarów, zawierana przez Kupującego z Ubezpieczycielem za pośrednictwem Sprzedawcy. Ogólne Warunki Ubezpieczenia dostępne są na stronie [www.\(...\)](#);
- **Ubezpieczyciel** – osoba trzecia, z którą Kupujący mogą zawierać umowy ubezpieczenia Towarów lub Usług, kupowanych za pośrednictwem Sklepu / Serwisu internetowego;
- **Dzień Roboczy** – inny dzień niż sobota lub niedziela oraz każdy dzień ustawowo wolny od pracy, w którym Sprzedawca prowadzi swoją działalność;
- **Polityka Prywatności** – dokument obejmujący szczegółowe informacje w zakresie zasad ochrony danych osobowych Kupujących przez Sprzedawcę, zamieszczony na stałe na stronie Sklepu / Serwisu internetowego;
- **Kodeks Cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.);
- **Ustawa o Prawach Konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

2. Dane rejestrowe

- Nazwa sklepu / punktu usługowego / gabinetu, hotelu, pensjonatu itp.;
- Adres [www](#);
- Nazwa rejestrowa firmy;
- Adres rejestrowy firmy;
- NIP.

3. Dane kontaktowe

- Numer telefonu;
- Adres e-mail;
- Adres pocztowy sprzedawcy / punktu usługowego.

4. Waluta sprzedaży

Przykładowe zapisy:

Ceny podane na [www](#). (adres strony) są wyrażone w (polskich złotych / dolarach amerykańskich / euro) i są cenami netto / brutto (uwzględniają / nie uwzględniają podatku VAT).

5. Metody dostawy / realizacji zamówienia

Klient musi być świadomy w jakim czasie oraz w jaki sposób zostanie dostarczony towar lub usługa, którą nabywa. Poniżej zamieszczono przykładowe zapisy informujące o tej kwestii.

(UWAGA: zapisy powinny być dostosowane do charakteru świadczonych usług).

- Odbiór osobisty w sklepie / magazynie / punkcie zlokalizowanym w (adres fizyczny);
- Kurierem (nazwa dostawcy usług kurierskich);
- Przesyłką pocztową (typ przesyłki);
- Transportem sprzedawcy (opcjonalnie dodatkowe warunki z tym związane).

6. Czas realizacji zamówienia

Przykładowe zapisy:

Realizacja zamówień zgodnie z wybraną metodą dostawy następuje w ciągu (...) h / dni roboczych od złożenia zamówienia lub terminie ustalonym ze sprzedawcą.

7. Zapisy dot. anulowania rezerwacji (dotyczy np. branży hotelowej, wypożyczalni, kwiaciarni).

W przypadku świadczenia usług w branży hotelarskiej, zgodnie z wymaganiami organizacji płatniczych, sprzedawca musi zawrzeć w Regulaminie zasady anulowania rezerwacji. Klient musi otrzymać informację, w jakim terminie może bez kosztowo anulować / zmienić rezerwację. Jeśli polityka hotelu nie przewiduje takich zmian, Klient również powinien być o tym poinformowany. Poniżej zamieszczono przykładowy zapis.

(UWAGA: zapisy powinny być dostosowane do charakteru świadczonych usług).

Przykładowe zapisy:

Rezerwacja może zostać bez kosztowo anulowana najpóźniej na (...) dni (pełne doby) przed zarezerwowanym terminem pobytu. W takim przypadku wpłacona przedpłata zostanie zwrócona w ciągu 7 dni od terminu anulowania rezerwacji. W przypadku anulowania rezerwacji w terminie krótszym niż (...) (całość kwoty / X-część kwoty) nie podlega zwrotowi. Zwrot następuje z wykorzystaniem tej samej metody płatności, na konto bankowe, z którego wpłynęła przedpłata.

8. Przetwarzanie danych kartowych

Zgodnie z wymaganiami organizacji płatniczych, sprzedawca przetwarzający dane kart płatniczych musi ująć w Regulaminie zasady ich przetwarzania i przechowywania. Konsument powinien być świadomy, przez jaki czas usługodawca będzie przetrzymywał dane karty a także do jakich celów może te dane wykorzystać (np. do obciążenia Klienta po ujawnieniu uszkodzeń w wynajmowanym pokoju hotelowym).

(UWAGA: zapisy powinny być dostosowane do charakteru świadczonych usług).

Przykładowe zapisy:

W przypadku płatności kartą, Usługodawca przetwarza poniższe dane:

- nazwa karty płatniczej;
- numer karty płatniczej;
- informacje do kiedy karta płatnicza jest ważna (miesiąc/rok)
- kod CVV;
- kwotę transakcji.

W przypadku transakcji rezerwacyjnych – np. w hotelach, pensjonatach itp. dane karty można podać telefonicznie, e-mailem (tzw. transakcje bez fizycznej obecności karty) lub wprowadzić dane przez bramkę płatniczą.

Jeśli dane karty zostały podane przez telefon lub e-mail - po dokonaniu obciążenia karty, kopia wydruku z terminala wraz z potwierdzeniem wpłaty (np. opłaty rezerwacyjnej, częściowej przedpłaty lub całości kwoty), jest zachowywana i przekazywana Klientowi. Przekazanie może nastąpić w dniu realizacji zamówienia lub po transakcji - mailowo na adres e-mailowy podany w zamówieniu.

W przypadku hoteli i pensjonatów, warto uwzględnić też:

Usługodawca zastrzega sobie możliwość obciążenia karty Klienta po wykonaniu usługi, jeśli zidentyfikuje uszkodzenia powstałe z winy Klienta podczas pobytu, bądź korzystania z dodatkowych usług.

9. Odstąpienie od umowy

Zgodnie z prawem konsumenckim obowiązującym na terenie Unii Europejskiej, Klient będący konsumentem musi mieć zapewnioną możliwość odstąpienia w ciągu 14 dni od umowy kupna oraz zwrotu, towarów i usług zakupionych na odległość (oprócz towarów oraz usług objętych wyłączeniem).

(UWAGA: zapisy powinny być dostosowane do charakteru świadczonych usług).

Przykładowe zapisy:

1. Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od Umowy Sprzedaży bez podania przyczyny.
2. Bieg terminu określonego w ust. 1. rozpoczyna się od dostarczenia Produktu Konsumentowi lub wskazanej przez niego osobie innej niż przewoźnik.
3. W przypadku Umowy, która obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach, termin wskazany w ust. 1. biegnie od dnia dostawy ostatniej rzeczy, partii lub części.
4. Konsument może odstąpić od Umowy, składając Sprzedawcy formalne Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie przez Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu.
5. Oświadczenie może być wysłane za pomocą tradycyjnej poczty, drogą elektroniczną poprzez przesłanie Oświadczenia odstąpienia od Umowy, na jeden z podanych w poniższym Regulaminie adresów kontaktowych.

6. *W przypadku odstąpienia od Umowy, Sprzedawca niezwłocznie zwraca Konsumentowi wpłacone środki. Zwrot następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy.*
7. *Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji.*
8. *Sprzedawca może wstrzymać zwrot płatności do czasu otrzymania zwracanego Produktu lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.*
9. *Konsument powinien odesłać Produkt na adres Sprzedawcy podany w niniejszym Regulaminie niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy. Termin zostanie zachowany, jeśli Konsument odeśle Produkt przed upływem terminu 14 dni.*
10. *Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Umowy:*
 - a) *w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,*
 - b) *w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,*
 - c) *w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,*
 - d) *o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy,*
 - e) *w którym cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którym Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy,*
 - f) *w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,*
 - g) *w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli,*
 - h) *w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,*
 - i) *o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę,*
 - j) *o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od Umowy.*

10. Reklamacje

Zgodnie z wymaganiami organizacji płatniczych sprzedawca w regulaminie musi ująć zasady, sposób oraz czas złożenia reklamacji. Nowelizacja ustawy o prawach konsumenta sprawia, że reklamacja towaru powinna być rozpatrywana z tytułu rękojmi. Poniżej zamieszczono przykładowe zapisy.

(UWAGA: zapisy powinny być dostosowane do charakteru świadczonych usług).

Przykładowe zapisy:

W przypadku wykrycia wad dostarczonego Towaru lub Usługi, Klient ma prawo do jej reklamacji. Złożenie reklamacji może nastąpić w ciągu 12 miesięcy od chwili wykrycia wady, jednak nie później niż w ciągu 24 miesięcy od dnia zakupu. O ile istnieją uzasadniające to okoliczności, w ramach reklamacji, Klient może wnosić o zwrot zapłaconej ceny, jej obniżenie, usunięcie wad, naprawę lub wymianę towaru. Reklamację można złożyć (telefonicznie / pocztą elektroniczną / pisemnie), zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi w Regulaminie.

Sprzedawca ma 14 dni kalendarzowych, aby ustosunkować się do reklamacji i przekazać kupującemu informację o jej przyjęciu lub odrzuceniu. W razie braku informacji o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji w określonym czasie uznaje się ją za przyjętą w całości.

11. Ochrona danych osobowych

Przedsiębiorca prowadzący sprzedaż przez internet zbiera dane osobowe niezbędne do realizacji umowy, a w szczególności do realizacji płatności i wysyłki towaru. Dane te podlegają ochronie, dlatego na sprzedawcy ciąży obowiązek należytego ich zabezpieczenia zgodnie z regulującymi te kwestie przepisami prawa.

Odniesienia do celu i sposobu przetwarzania danych osobowych powinny znaleźć się też w Regulaminie serwisu internetowego służącego sprzedaży.

Przykładowe zapisy:

1. Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez Sprzedawcę z uwzględnieniem przepisów prawa obowiązujących w tym zakresie - w szczególności podane na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a) i zgodnie z treścią 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).
2. Administratorem danych osobowych przekazanych sprzedawcy jest (nazwa podmiotu i adres).
3. Sprzedawca przetwarza dane osobowe Klientów w celu realizacji zamówień, świadczenia Usług drogą elektroniczną oraz innych celów określonych w Regulaminie. Dane są przetwarzane wyłącznie na podstawie przepisów prawa lub zgodnie z jego brzmieniem zgody wyrażonej przez Klienta.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak nie podanie niezbędnych danych osobowych może uniemożliwić Zamówienia.
5. Sprzedawca odpowiada za należyłą ochronę przekazanych mu danych osobowych i dokłada wszelkich starań w celu zabezpieczenia ich przed nieuprawnionym dostępem lub wykorzystaniem.
6. W zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia a w szczególności dostawy, Sprzedawca może przekazać dane osobowe Klienta Przewoźnikowi lub podmiotowi z którymi współpracuje Sprzedawca w celu realizacji zamówienia.

7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji Zamówienia oraz upłynięcia terminu ewentualnych roszczeń gwarancyjnych.
8. Każdemu Klientowi, jako podmiotowi danych przysługuje prawo wglądu w treść swoich danych osobowych, a także prawo do żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia lub całkowitego zaprzestania przetwarzania danych oraz prawo do przenoszenia danych pomiędzy administratorami.
9. W przypadku stwierdzenia naruszeń praw związanych z ochroną danych osobowych, Klient może złożyć skargę organowi nadzorcemu. W celu realizacji swoich praw należy się skontaktować z administratorem danych pod adresem: (adres e-mail administratora danych osobowych przetwarzanych przez Sprzedawcę).

12. Postanowienia końcowe

Przykładowe zapisy:

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają właściwe przepisy prawa.

Regulamin nie wyłącza i nie ogranicza żadnych uprawnień przysługujących na mocy prawa Kupującemu będącemu Konsumentem lub Indywidualnym Przedsiębiorcą.

W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu, a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przyznającymi Konsumentom lub Indywidualnym Przedsiębiorcom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy.

Regulamin dostępny jest dla wszystkich Kupujących i został opublikowany w wersji elektronicznej na stronie sklepu / Serwisu internetowego Sprzedawcy pod adresem [www\(...\)](#).

Po przygotowaniu Regulaminu zapraszamy ponownie na:

<https://www.eservice.pl/aktywuj-platnosci-online>