

Regulamin Sklepu Internetowego Knowla Store

Sklep internetowy **Knowla Store**, dostępny pod adresem internetowym: <<https://store.knowla.eu>>, jest prowadzony przez **Knoocker spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu** przy ul. Głogowskiej 216, 60-104 Poznań, wpisaną przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000532609, NIP: 7252080456, REGON: 360333033, o kapitale zakładowym wynoszącym 8.850,00 złotych (określaną dalej jako: „**Sprzedawca**”).

Niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego **Knowla Store** (określany dalej jako: „**Regulamin**”), prowadzony pod marką Knowla Store, umieszczony na stronie: <https://store.knowla.eu/polityka-privatnosci/> skierowany jest do Konsumentów, Przedsiębiorców oraz Przedsiębiorców na prawach konsumentów, i określa:

- a) zasady działania Sklepu internetowego,
- b) zasady korzystania ze Sklepu internetowego,
- c) zasady i tryb zawierania Umów Sprzedaży z Klientem na odległość za pośrednictwem Sklepu.

Niniejszy Regulamin staje się integralną częścią umowy zawartej pomiędzy Sprzedawcą oraz Klientem Sklepu.

Dane korespondencyjne (adres, pod którym Klient może składać reklamacje):

ul. Głogowska 216, 60-104 Poznań

Dane kontaktowe: telefon: +48 726 020 444; adres mailowy: hello@knowla.eu

Rachunek bankowy: BNP Paribas Bank Polska S.A 62 1600 1404 1808 0907 3000 0001 PPABPLPK

§1.

[Definicje]

Ilekcroć w niniejszym Regulaminie pojawiają się następujące zwroty należy przez nie rozumieć:

Cena – wartość Towarów podana przy każdym przedmiocie na stronie internetowej Sklepu wraz z obowiązującym podatkiem od towarów i usług (VAT), bez Kosztów dostawy, wyrażona w polskich złotych.

Cena początkowa – pierwsza Cena Towaru, w której dany Towar pojawił się w Sklepie.

Cena promocyjna – Cena Towaru w Sklepie po obniżeniu w związku z ogłoszeniem przez Sprzedawcę promocji.

Dostawca – podmiot, który na zlecenie Sprzedawcy dokonuje dostawy zamówionego Towaru do Klienta.

Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 1360).

Klient – każdy podmiot dokonujący zakupów za pośrednictwem Sklepu.

Konsument – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę w ramach Sklepu, której przedmiot nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

, **Konto** – konto Klienta w Sklepie, w którym są gromadzone dane podane przez Klienta oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie. Dostęp do Konta możliwy jest po zarejestrowaniu, a później po zalogowaniu.

Koszt dostawy – ponoszony przez Klienta koszt związany z dostarczeniem Towarów zamówionych ze Sklepu do miejsca wyznaczonego przez Klienta.

Koszyk – element oprogramowania Sklepu, w którym widoczne są wybrane przez Klienta produkty do zakupu, a także w którym istnieje możliwość ustalenia i modyfikacji danych Zamówienia, w szczególności ilości produktów.

Ostatnia najniższa cena w ciągu 30 dni – najniższa Cena, w jakiej Towar był dostępny w Sklepie w ciągu ostatnich 30 dni.

Polityka Prywatności – dokument określający sposób przetwarzania danych osobowych w ramach Sklepu.

Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, prowadząca działalność gospodarczą, która dokonuje zakupu Towaru zawierając Umowę, a z treści tej Umowy wynika, że jest ona bezpośrednio związana z wykonywaną przez Przedsiębiorcę działalnością gospodarczą i posiada dla Przedsiębiorcy charakter zawodowy.

Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która dokonuje zakupu Towaru zawierając Umowę, a z treści tej Umowy wynika, że Umowa ta nie posiada dla niej charakteru zawodowego.

Regulamin – niniejszy dokument.

Siła wyższa – zdarzenie o charakterze przypadkowym lub naturalnym, na którego wystąpienie nie ma wpływu Usługodawca, np. pożar, trzęsienie ziemi, powódź, działania organów cywilnych lub wojskowych, wojna, akty terroryzmu, działania lub zaniechania operatorów sieci teleinformatycznych, inne zdarzenia losowe.

Sklep – oznacza sklep umieszczony na stronie internetowej prowadzonej przez Sprzedawcę pod marką **Knowla Store** zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

Sprzedawca/Administrator Danych – Knoocker spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu przy ul. Głogowskiej 216, 60-104 Poznań, wpisana przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000532609, NIP: 7252080456, REGON: 360333033, o kapitale zakładowym wynoszącym 8.850,00 złotych.

Towary – rzecz ruchoma uwidoczniona na stronie internetowej Sklepu.

Towary z elementami cyfrowymi – Towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłyby jego prawidłowe funkcjonowanie.

Umowa – umowa sprzedaży zawarta pomiędzy Sprzedającym, a Klientem za pośrednictwem Sklepu lub w inny sposób.

Umowa zawarta na odległość – umowa zawarta z Klientem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (w ramach Sklepu), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia włącznie.

Usługa cyfrowa – usługa pozwalająca na wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej, a także wspólne korzystanie z danych w postaci

cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, a także inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej.

Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 1719).

Zamówienie – zlecenie zakupu za Cenę złożone za pomocą mechanizmów dostępnych na stronie internetowej Sklepu przez Klienta zgodnie z niniejszym Regulaminem.

§2.

[Postanowienia ogólne]

1. Sklep prowadzi sprzedaż Towarów za pośrednictwem sieci Internet. Sprzedaż prowadzona jest zarówno na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jak i na terytorium Unii Europejskiej, z zastrzeżeniem dalszych postanowień Regulaminu. W indywidualnych przypadkach, po uprzedniej akceptacji Sklepu, możliwa jest wysyłka Towaru do krajów spoza Unii Europejskiej
2. W przypadku sprzedaży Towarów dokonywanej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, dopuszczalna forma płatności, o których mowa w dalszej części niniejszego Regulaminu, to przelew tradycyjny.
3. Klient ma obowiązek zapoznać się z treścią Regulaminu przed zawarciem Umowy. Jeśli Klient nie akceptuje postanowień niniejszego Regulaminu, nie powinien dokonywać zakupu w Sklepie.
4. Sprzedawca udostępnia nieodpłatnie Regulamin przed zawarciem Umowy za pośrednictwem strony internetowej Sklepu. Dodatkowo Sprzedawca wysyła link odsyłający do niniejszego Regulaminu wraz z mailem potwierdzającym przyjęcie Zamówienia do realizacji na adres e-mail Klienta. Na żądanie Konsumenta możliwe jest udostępnienie dokumentu w inny sposób, który umożliwia mu pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym Sprzedawca się posługuje.

§3.

[Oferta Sklepu]

1. Informacje znajdujące się na stronie internetowej Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, lecz stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy, zgodnie z art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Sklep oferuje do sprzedaży Towary, Towary z elementami cyfrowymi oraz Usługi cyfrowe (łącznie zwane dalej: „**Produktami**”) takie jak: tablice interaktywne (Knowla Wall), projektorzy (Knowla Box), a także plansze interaktywne dające się zastosować w projektorze Knowla Box oraz w tablicy interaktywnej Knowla Classic, oprogramowania i gry komputerowe.
3. Wszystkie produkty są oryginalne. Wszystkie produkty są wolne od wad prawnych oraz są zgodne z umową.
4. Na stronie internetowej Sklepu znajdują się informacje na temat Produktów takie jak:
 - a) opis określający główne cechy Produktów;
 - b) kolor;
 - c) wymiary;
 - d) waga;
 - e) orientacyjne wymiary opakowania.
5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w

funkcjonowaniu Sklepu, spowodowane siłą wyższą lub niedozwolonym działaniem osób trzecich.

§4.

[Wymagania techniczne i świadczone usługi elektronicznej przez Sprzedawcę]

1. Do poprawnego korzystania ze Sklepu i składania zamówień konieczne są:
 - a) dostęp do sieci Internet z komputera, laptopa lub innego urządzenia multimedialnego umożliwiającego połączenie się z Internetem;
 - b) zainstalowana przeglądarka internetowa typu: Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge, Internet Explorer, Opera;
 - c) aktywne konto poczty elektronicznej;
 - d) włączona obsługa plików cookies.
2. Przeglądanie asortymentu Sklepu na stronie internetowej pod adresem: <<https://store.knowla.eu>> nie wymaga zakładania Konta.
3. Sprzedawca świadczy nieodpłatnie na rzecz Klientów za pośrednictwem Sklepu następujące usługi elektroniczne:
 - a) usługę zawierania Umów na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
 - b) usługę Konto Klienta oraz przechowywania i udostępniania Klientowi za pośrednictwem Konta historii Zamówień Klienta na stronie Sklepu;
 - c) usługę umożliwiającą Klientom korzystanie z Koszyka.
4. Reklamacje związane ze świadczeniem nieodpłatnych usług elektronicznych przez Sprzedawcę można składać pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy lub elektronicznie na (oba adresy wskazane są na początku Regulaminu).
5. Ustosunkowanie się do reklamacji następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

§5.

[Zasady składania Zamówienia poprzez stronę internetową Sklepu]

1. Klient ma możliwość założenia Konta na stronie internetowej Sklepu przy składaniu Zamówienia. Konto zawiera informacje o Zamówieniach i pozwala na zapamiętanie użytych wcześniej danych potrzebnych do złożenia Zamówienia.
2. Korzystanie z Konta możliwe jest po wypełnieniu danych w formularzu oraz po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.
3. W formularzu zakładania Konta niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, login i hasło. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami niezbędne jest także podanie firmy, jeśli zażądali oni w ramach formularza wystawienia faktury VAT – również danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT, w tym numer NIP (Numer Identyfikacji Podatkowej).
4. Założenie Konta Klienta następuje poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i przesłanie tego formularza do Sprzedawcy poprzez stronę Sklepu (w ramach składania Zamówienia). Z chwilą przesłania potwierdzenia utworzenia Konta Klienta dochodzi do zawarcia umowy o prowadzenie Konta na stronie Sklepu. Umowa o prowadzenie Konta zawierana jest na czas nieokreślony i każda ze Stron może ją wypowiedzieć w każdym momencie.
5. Klient może złożyć Zamówienie bez zakładania Konta.

6. Klient wybiera interesujący go Towar i dodaje do koszyka poprzez kliknięcie „Dodaj do koszyka”. Jedno kliknięcie Towaru oznacza wybór jednej sztuki Towaru. Klient może zwiększyć lub zmniejszyć liczbę sztuk zamawianego Towaru w koszyku.
7. Klient weryfikuje zawartość koszyka i przechodzi do składania zamówienia poprzez kliknięcie „Zobacz Koszyk” i następnie przechodzi do „Podsumowania zamówienia”, w którym wypełnia dane potrzebne do pełnej realizacji Zamówienia, tj. dane potrzebne do wysyłki, dane kontaktowe, oraz Klient wybiera formę płatności a następnie wybiera opcję “Kupuję i płacę”.
8. Klient może wpisać w „Podsumowaniu zamówienia” kod rabatowy. Wpisanie prawidłowego kodu rabatowego powoduje wyświetlenie się obniżonej kwoty do zapłaty.
9. Klient wybiera formę płatności i potwierdza chęć zawarcia Umowy.
10. W przypadku składania Zamówienia, gdy Klient nie jest zalogowany do Konta lub nie posiada Konta, zostanie poproszony o akceptację Regulaminu. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia złożenie Zamówienia.
11. W przypadku, gdy Zamówienie nie może zostać zrealizowane z powodu braku wybranego produktu w magazynie Sprzedawcy lub wyczerpania asortymentu, Klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany mailowo i będzie mógł zmienić lub anulować Zamówienie.
12. Klient Sklepu zobowiązany jest do podawania w udostępnionych formularzach wyłącznie prawdziwych, aktualnych i niezbędnych informacji oraz Klient zobowiązany jest do niezwłocznego aktualizowania danych potrzebnych do zrealizowania Zamówienia.
13. Klient Sklepu zobowiązany jest do korzystania z usług i funkcjonalności Sklepu w sposób niezakłócający funkcjonowania Sklepu oraz Klient zobowiązany jest do niedostarczania treści bezprawnych.
14. Klient Sklepu zobowiązany jest do niemodyfikowania w sposób nieuprawniony treści dostarczanych przez Sklep, w szczególności Cen.

§6.

[Zasady realizacji Zamówienia przez Sprzedawcę]

1. Zamówienia mogą być składane przez Klientów w Sklepie 7 dni w tygodniu, przez 24 godziny na dobę.
2. Podstawowym warunkiem realizacji Zamówienia jest wypełnienie formularza Zamówienia w sposób prawidłowy i kompletny.
3. Po złożeniu zamówienia, Sprzedawca wygeneruje informację o szczegółach Zamówienia, która zostanie przesłana na adres mailowy Klienta podany w formularzu zamówienia lub przypisany do usługi Konta w Sklepie. Poza tym informacja może być również przesłana do Klienta poprzez wiadomość SMS na numer telefonu podany przez Klienta. Klient zobowiązuje się uiścić kwotę dotyczącą złożonego zamówienia, na warunkach i w terminach wynikających z niniejszego Regulaminu.
4. Klient może wskazać dane wymagane do wystawienia faktury VAT na zamówione Produkty w trakcie wypełnienia formularza zamówienia na stronie Sklepu: <https://store.knowla.eu> lub, w przypadku składania zamówienia w sposób określony w ust. 3 lit. b) powyżej, poprzez wskazanie w wiadomości prywatnej do Sprzedawcy.
5. Sprzedawca przyjmuje Zamówienie do realizacji po sprawdzeniu dostępności zamawianego Produktu w magazynie. W przypadku pozytywnego przyjęcia

Zamówienia Sprzedawca wysyła informację na adres e-mail Klienta o przyjęciu Zamówienia. W przypadku niedostępności części Produktów objętych Zamówieniem Klient jest informowany o stanie Zamówienia i podejmuje decyzję o sposobie jego realizacji (częściowa realizacja lub anulowanie całości Zamówienia).

6. Do sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży przeznaczona jest ograniczona liczba Produktów i realizacja Zamówień następuje według kolejności wpływania potwierdzonych Zamówień na te Produkty, aż do wyczerpania się zapasów objętych tą formą sprzedaży.
7. Klient może wprowadzać zmiany w Zamówieniu do momentu wystawienia dokumentu sprzedaży. Klient może wycofać złożone Zamówienie w całości do momentu jego wysłania. Wprowadzanie powyższych zmian możliwe jest poprzez kontakt za pośrednictwem e-maila pod adresem: zamowienia@knowla.eu lub telefonicznie pod numerem telefonu: +48 726 020 444
8. Zamówienia są realizowane wyłącznie w dni robocze. Zamówienia składane w soboty, niedziele i święta są realizowane pierwszego kolejnego dnia roboczego.
9. Czas realizacji zamówienia to czas potrzebny do przygotowania zamówienia do wysyłki.
10. Informacje o przewidywanym czasie realizacji Zamówienia znajdują się w karcie produktu, podczas składania Zamówienia oraz w powiadomieniach e-mailowych.
11. W indywidualnych przypadkach, zaakceptowanych przez Sprzedawcę można także anulować zamówienie opłacone, lecz jeszcze niewysłane przez Sprzedawcę.

§7.

[Zabezpieczenie Produktów w formie plików elektronicznych i ich dozwolony użytek]

1. Jeżeli Produkt ma charakter pliku elektronicznego i jest udostępniany Klientowi drogą transmisji danych za pomocą łącza internetowego lub przesłania na adres e-mail Klienta - w celu pobrania Produktu Sprzedawca prześle Klientowi wiadomość e-mail z odnośnikiem do strony internetowej, na której Produkt będzie udostępniony lub prześle plik bezpośrednio.
2. Oprogramowanie komputerowe sprzedawane jako Produkt w Sklepie zawiera zabezpieczenia. Zabezpieczenie to polega na ograniczeniu dostępu w formie klucza licencyjnego, którego wskazanie umożliwia pobranie i aktywację oprogramowania.
3. Klient nie ma prawa do ingerowania w strukturę i format pliku, w jakim zapisane jest oprogramowanie komputerowe stanowiące Produkt, w szczególności Klient zobowiązany jest do nieusuwania zabezpieczeń i niedokonywania zmian formatu pliku.
4. Zabronione jest udostępnianie oprogramowania komputerowego osobom nieupoważnionym i umożliwianie im korzystanie z oprogramowania komputerowego w sposób niezgodny z zakresem udzielonych praw.
5. Klient ma prawo korzystania z Produktów stanowiących Towar z elementami cyfrowymi wyłącznie na własny użytek, o ile Strony nie postanowiły inaczej.

§8.

[Koszt i sposób dostawy]

1. Sprzedawca będzie realizował dostawy Towarów według złożonych Zamówień za

pomocą przesyłki kurierskiej lub przesyłki spedycyjnej.

2. Koszt dostawy w całości ponosi Klient, chyba że opis Produktu stanowi inaczej.
3. Koszt dostawy zostanie skalkulowany i podany do wiadomości Nabywcy przed ostatecznym zatwierdzeniem Zamówienia. O kosztach dostawy Klient zostanie poinformowany po dodaniu Towaru do koszyka oraz wyborze sposobu dostawy lub po wysłaniu Zamówienia. Koszt dostawy oraz innych ewentualnych opłat, które mogą być konieczne do uiszczenia w związku z realizacją Zamówienia, mogą być indywidualnie uzgodnione (mailowo) pomiędzy Sprzedawcą a Klientem.
4. W przypadku wysyłki poza granice Polski, koszty wysyłki i termin dostawy ustalane są indywidualnie.
5. Klient, w miarę możliwości, powinien sprawdzić stan przesyłki podczas jej odbioru w obecności pracownika firmy kurierskiej. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki Klient, w miarę możliwości, powinien zgłosić ten fakt kurierowi i sporządzić protokół reklamacyjny oraz poinformować o tym fakcie Sprzedawcę.
6. Koszt odesłania do Sprzedawcy przesyłki w przypadku skorzystania przez Nabywcę z prawa rękojmi pokrywa Sprzedawca. Uzgodnienie warunków i terminu przesłania wadliwego towaru do Sprzedawcy odbywa się mailowo.
7. Po wysłaniu zamówienia do Nabywcy, Sklep powiadomi o tym Nabywcę za pomocą e-maila lub SMS (w miarę możliwości).

§9.

[Ceny towarów]

1. Wszystkie Ceny Towarów wyrażone są w złotych polskich oraz zawierają obowiązujący podatek VAT (są cenami brutto), natomiast nie zawierają Kosztu dostawy.
2. Cena podana przy każdym Towarze jest wiążąca od chwili potwierdzenia dostępności Towaru przez Sklep. Z tą chwilą następuje również stan związania ofertą.
3. Ilość i rodzaj Towarów oferowanych w Sklepie są zmienne i podlegają stałej aktualizacji.
4. Jeżeli towar posiada gwarancję producenta lub importera, Nabywca wraz z towarem otrzyma stosowny dokument gwarancyjny. Nabywca może również w każdym momencie zapytać Sprzedawcę o warunkach gwarancji wysyłając w tym celu wiadomość e-mail.

§10.

[Formy płatności]

1. Klient dokonujący zakupu w Sklepie może wybrać następujące formy płatności:
 - a) przelew tradycyjny na rachunek bankowy Sprzedawcy: BNP Paribas Bank Polska S.A 62 1600 1404 1808 0907 3000 0001 PPABPLPK (tytuł przelewu musi zawierać numer zamówienia);
 - b) za pobraniem – przy odbiorze przesyłki u kuriera;
 - c) za pośrednictwem operatora płatności.
2. W sytuacji, o której mowa w § 10 ust. 1 lit. a), w przypadku braku wpłaty należności na rachunek bankowy Sprzedawcy w terminie 5 dni roboczych od dnia złożenia zamówienia, zamówienie będzie uznawane za niezłożone. W sytuacjach wyjątkowych istnieje możliwość przedłużenia terminu zapłaty, po uprzedniej akceptacji mailowej ze strony Sprzedawcy.

3. Zamówienie opłacone przelewem lub przez zewnętrzny system płatności elektronicznych są realizowane po uprzednim odnotowaniu stosownej wpłaty na koncie bankowym Sprzedawcy.
4. Formy płatności mogą ulec zmianie zgodnie z informacjami na stronie internetowej Sklepu.
5. W szczególnych przypadkach, np. braku towaru lub siły wyższej, Sprzedawca zastrzega sobie możliwość odrębnego ustalenia z Klientem warunków i formy zapłaty za zamówione Towary.
6. Sprzedawca przekaze Klientowi dowód zakupu w formie elektronicznej. Klient wyraża zgodę, aby dowód zapłaty, tj. faktura VAT lub paragon zostały sporządzone i przesłane przez Sprzedawcę na adres mailowy Klienta wskazany w trakcie składania Zamówienia lub zakładania Konta.
7. Płatność za Produkt dokonywana jest przy pomocy serwisu: Przelewy24..
8. Sprzedawca nie przechowuje numerów kart płatniczych Klientów Sklepu.

§ 11.

[Prawo odstąpienia od umowy]

1. Konsument może w terminie 14 dni od dnia otrzymania przesyłki odstąpić od Umowy, bez podawania jakiegokolwiek przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa w niniejszym Regulaminie.
2. Bieg terminu określonego w ust. 1 rozpoczyna się od dnia odebrania przesyłki z Produktem przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę. W przypadku Umowy, która obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach, bieg terminu wskazanego w ust. 1 rozpoczyna się od dnia objęcia w posiadanie ostatniego towaru, jego partii lub części przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę. W przypadku pozostałych umów, w tym umów o udostępnienie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, termin na odstąpienie od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.
3. Konsument może odstąpić od Umowy, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w każdej formie dozwolonej prawem, w szczególności poprzez:
 - a) poprzez wypełnienie formularza zwrotu dostępnego na stronie internetowej pod adresem: <https://store.knowla.eu> (formularz odstąpienia od Umowy stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu);
 - b) złożenie oświadczenia w formie dokumentowej drogą e-mailową na adres mailowy: zamowienia@knowla.eu;
 - c) listownie na adres korespondencyjny: Knoocker, Głogowska 216, 60-104 Poznań z dopiskiem: „Odstąpienie od umowy” wraz ze wskazaniem numeru zamówienia.
4. Do zachowania terminu, o którym mowa w §11 ust. 1 niniejszego Regulaminu wymagane jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
5. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 11 ust. 1 niniejszego Regulaminu, Konsument:
 - a) zwraca należycie zapakowany i zabezpieczony przed uszkodzeniami Produkt Sprzedawcy lub osobie przez Sprzedawcę upoważnionej do odbioru Produktu, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym Konsument odstąpił od Umowy; termin zostanie zachowany, jeżeli Konsument odeśle Produkt Sprzedawcy przed upływem terminu 14 dni;

- b) ponosi bezpośrednio koszty zwrotu Produktu;
 - c) odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z Produktu w sposób inny niż konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
6. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od Umowy, Sprzedawca:
- a) niezwłocznie przesyła Konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu;
 - b) zwraca niezwłocznie Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktu, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy, zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy;
 - c) zwraca niezwłocznie płatności, o których mowa w lit. b przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, które nie będzie wiązało się dla niego z żadnymi kosztami;
 - d) może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu z powrotem lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. W przypadku, gdy ze względu na charakter Produktu nie będzie możliwe jego odesłanie w zwykłym trybie pocztą tradycyjną, informacja o tym, a także o kosztach zwrotu Produktu, będzie się znajdować w opisie Produktu w Sklepie.
8. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej Sprzedawca od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę, z wyjątkiem treści, które:
- a) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy;
 - b) dotyczą wyłącznie aktywności konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę;
 - c) zostały połączone przez przedsiębiorcę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków;
 - d) zostały wytworzone przez konsumenta wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.
9. Z wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 8 lit. a-c, Sprzedawca na żądanie Konsumenta udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę.
10. Konsument ma prawo odzyskać treści cyfrowe od Sprzedawcy nieodpłatnie, bez przeszkód ze strony Sprzedawcy, w rozsądnym terminie i powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego.
11. W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedawca może uniemożliwić Konsumentowi dalsze korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, w szczególności przez

uniemożliwienie Konsumentowi dostępu do treści cyfrowych lub usługi cyfrowej lub zablokowanie konta użytkownika.

12. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób inny niż konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
13. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, Konsument zobowiązany jest zaprzestać korzystania z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.
14. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - a) o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
 - b) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - c) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - d) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie 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, a przedsiębiorca przekazał Konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
 - e)
15. Przepisy §11 niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio do Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

§12.

[Odpowiedzialność z tytułu niezgodności Produktu z umową przy sprzedaży z udziałem Konsumenta]

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Klientowi Produkt będący przedmiotem umowy wolnym od wad.
2. W przypadku niezgodności Produktu z Umową oraz w innych przypadkach przewidzianych przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego Klient ma prawo reklamować Produkt na podstawie przepisów o odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu braku zgodności towaru z umową, określonych zarówno w ustawie o prawach konsumenta, jak i w Kodeksie cywilnym.
3. Reklamacji nie podlegają uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania lub przechowywania Produktu przez Klienta.
4. Zaleca się, aby reklamację zgłosić poprzez formularz/protokół reklamacyjny dostępny do pobrania na stronie internetowej pod adresem: <https://store.knowla.eu> (Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu). Klient może także uzyskać od Sprzedawcy

formularz reklamacyjny po uprzedniej prośbie wyrażonej w formie mailowej lub zgłoszonej telefonicznie Sprzedawcy. Wypełniony formularz reklamacyjny może zostać odesłany Sprzedawcy w każdej formie, tj. w formie pisemnej na adres korespondencyjny (lub drogą elektroniczną na adres mailowy Sprzedawcy). Możliwe jest zgłoszenie reklamacji telefonicznie pod numerem:

5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) możliwie dokładny opis niezgodności Produktu z umową;
 - b) możliwie dokładne określenie okoliczności wystąpienia niezgodności Produktu z umową (czas, miejsce);
 - c) dane kontaktowe Klienta;
 - d) żądanie Klienta związane z wystąpieniem niezgodności Produktu z umową;
 - e) numer Zamówienia;
 - f) nazwę lub kod Produktu;
 - g) w miarę możliwości fotografie;
 - h) w miarę możliwości fakturę lub paragon stanowiące dowód zawarcia Umowy;
 - i) w miarę możliwości kopię protokołu szkody spisanej przez kuriera.
6. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z umową, który ujawnił się przed upływem 2 lat od chwili dostarczenia Produktu, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności Produktu z umową.
7. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu niezgodności Produktu z Umową, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia Umowy.
8. W pierwszej kolejności, Klient może żądać naprawy lub wymiany Produktu, o czym mowa w art. 43d ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.
9. Klient udostępnia Sprzedawcy Produkt podlegający wymianie lub naprawie. Sprzedawca odbiera od Klienta Produkt na swój koszt.
10. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
11. Klient nie ponosi kosztów zwykłego korzystania z Produktu, który następnie został wymieniony.
12. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową;
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z umową;

- c) brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z umową;
 - d) brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania wymiany lub naprawy Produktu;
 - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadził on Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
13. Klient nie może odstąpić od Umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
14. Sprzedawca rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji od Klienta, i poinformuje Klienta drogą elektroniczną lub pocztą tradycyjną o stanie realizacji reklamacji.
15. W razie uwzględnienia żądania obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, zgłoszonych zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz przepisami prawa powszechnie obowiązującego, Sprzedawca zwraca Klientowi cenę w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania, na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym.
16. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z umową, jeżeli Klient, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu odbiega od wymogów zgodności z umową, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Produktu.
17. Sprzedawca informuje, że jeżeli Produktem jest oprogramowanie komputerowe, obsługę gwarancyjną w zakresie poprawności działania programów świadczy bezpośrednio producent oprogramowania.
18. Przepisy §12 niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio do Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

§12a.

[Odpowiedzialność z tytułu niezgodności Produktu z umową przy sprzedaży z udziałem Przedsiębiorców]

1. Postanowień §12a niniejszego Regulaminu nie stosuje się umów zawieranych przez Sprzedawcę z Klientami będącymi Konsumentami oraz Przedsiębiorcami na prawach konsumentów.
2. Postanowienia §12a niniejszego Regulaminu znajdują zastosowanie wyłącznie do umów zawieranych przez Sprzedawcę z Klientami będącymi Przedsiębiorcami.
3. Sprzedawca odpowiada względem Klienta będącego Przedsiębiorcą (z wyjątkiem Przedsiębiorców na prawach konsumenta), za wady prawne oraz za niezgodność Produktu z umową na zasadach wskazanych poniżej.
4. Za niezgodność Produktu z umową (wadę) przyjmuje się wyłącznie taką niezgodność, w przypadku której Produkt nie ma właściwości, które powinien mieć ze względu na cel wskazany w umowie albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia Produktu, a także w przypadku której Produkt został wydany w stanie niepełnym.
5. Sprzedawca ponosi względem Klienta będącego przedsiębiorcą odpowiedzialność wyłącznie za działania lub zaniechania będące następstwem okoliczności, za które Sprzedawca odpowiada zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wyłącznie na zasadzie winy.

6. Odpowiedzialność Sprzedawcy, o której mowa w §12a ust. 1 niniejszego Regulaminu, jest ograniczona do szkody rzeczywistej z wyłączeniem utraconych korzyści. W każdym jednak przypadku całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Sprzedawcy w stosunku do Klienta na podstawie lub w związku z realizacją Zamówień nie przekroczy w odniesieniu do danego Zamówienia kwoty odpowiadającej zapłaconej albo prawdopodobnej Cenie, bez względu na wartość rzeczywistej szkody poniesionej przez Klienta. Dalej idąca odpowiedzialność jest wyłączona, chyba że wynika z winy umyślnej Sprzedawcy.
7. Odpowiedzialność Sprzedawcy za niezgodność Produktu z umową oraz za wady prawne wynosi 12 miesięcy i jest liczona od chwili wydania rzeczy Klientowi lub osobie przez niego wskazanej.
8. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową w rozumieniu §12a ust. 2 niniejszego Regulaminu, Klient może żądać wyłącznie obniżenia ceny albo naprawy Produktu. Pozostałe uprawnienia są wyłączone.
9. W przypadku, gdy w Zamówieniu lub w OWS (stanowiących integralną część zawieranej umowy) przewidziana została na rzecz Sprzedawcy jakakolwiek kara umowna, nie wyłącza to prawa Sprzedawcy do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych przed sądem powszechnym.
10. Klient będący przedsiębiorcą jest podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym względem swoich bezpośrednich klientów lub odbiorców końcowych za szkody wynikające z dostawy lub sprzedaży na ich rzecz Produktów Sprzedawcy. Sprzedawca nie jest stroną takich umów. W tym zakresie Klient będący przedsiębiorcą zobowiązany jest zorganizować proces sprzedaży oraz procedurę reklamacyjną oraz pokryć wszelkie roszczenia swoich klientów lub odbiorców końcowych, którym dostarcza i sprzedaje Produkty z tytułu zrealizowanych dostaw lub sprzedaży we własnym zakresie. Klient będący przedsiębiorcą zwolni Sprzedawcę z wszelkiej odpowiedzialności w tym zakresie.
11. Klient będący przedsiębiorcą ma obowiązek zbadać Produkt niezwłocznie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju. Klient będący przedsiębiorcą ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić Sprzedawcę pisemnie albo w formie dokumentowej o wadzie, a w przypadku, gdy wada wyszła na jaw dopiero później niezwłocznie po jej stwierdzeniu, pod rygorem utraty swoich uprawnień z rękojmi.
12. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej przesłania.
13. Sprzedawca informuje, że w przypadku oprogramowania komputerowego objętego gwarancją obowiązki gwaranta wykonują bezpośrednio producenci oprogramowania.
14. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą a Klientem będącym przedsiębiorcą poddane zostaną sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

§12b.

[Odpowiedzialność Sprzedawcy za niezgodność treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową przy sprzedaży z udziałem Konsumentów]

1. Sprzedawca dostarcza Klientowi treść cyfrową lub usługę cyfrową niezwłocznie po zawarciu Umowy, chyba że Strony postanowiły inaczej.
2. Treść cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy treść cyfrowa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do treści cyfrowej lub pobranie treści cyfrowej, zostały udostępnione Konsumentowi lub fizycznemu lub wirtualnemu urządzeniu, które Konsument wybrał samodzielnie w tym celu, lub gdy Konsument lub takie urządzenie, uzyskali do niej dostęp.

3. Usługę cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Konsument lub fizyczne lub wirtualne urządzenie, które konsument wybrał samodzielnie w tym celu, uzyskali do niej dostęp.
4. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczył treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, Konsument wzywa go do ich dostarczenia. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, Konsument może odstąpić od umowy.
5. Konsument może odstąpić od umowy bez wzywania do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, jeżeli:
 - a) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub
 - b) Konsument i Sprzedawca uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla Konsumenta, a przedsiębiorca nie dostarczył ich w tym terminie.
6. Ciężar dowodu dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej spoczywa na Sprzedawcy.
7. Postanowień powyższych nie stosuje się, jeżeli umowa przewiduje dostarczenie treści cyfrowej za pośrednictwem materialnego nośnika.
8. Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są zgodne z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności ich:
 - a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;
 - b) przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował.
9. Ponadto treść cyfrowa lub usługa cyfrowa, aby mogły zostać uznane za zgodne z umową, muszą:
 - a) nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - b) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:
 - nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu umowy;
 - c) być dostarczane z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać;

- d) być zgodne z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione Konsumentowi przez Sprzedawcę przed zawarciem umowy.
10. Sprzedawca informuje Konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową oraz dostarcza je Konsumentowi przez czas:
 - a) dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły, lub
 - b) zasadnie oczekiwany przez konsumenta, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane, oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.
 11. Jeżeli Konsument nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:
 - a) poinformował Konsumenta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;
 - b) niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Sprzedawcę.
 12. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha treści cyfrowej lub usługi cyfrowej odbiega od wymogów zgodności z umową, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.
 13. W przypadku gdy umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej w sposób ciągły, treść cyfrowa lub usługa cyfrowa muszą pozostawać zgodne z umową przez oznaczony w umowie czas ich dostarczania.
 14. Treść cyfrową lub usługę cyfrową dostarcza się w najnowszej wersji dostępnej w chwili zawarcia umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.
 15. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu 2 lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, który ujawnił się przed upływem 1 roku od chwili dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, istniał w chwili ich dostarczenia.
 16. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
 17. Domniemania określone w ust. 15 i 16 nie mają zastosowania, jeżeli:
 - a) środowisko cyfrowe Konsumenta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których Sprzedawca poinformował go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem Umowy;
 - b) Konsument, poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem umowy o obowiązku współpracy ze Sprzedawcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w

odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Konsumenta, nie wykonuje tego obowiązku.

18. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z Umową, Konsument może żądać doprowadzenia do ich zgodności z Umową.
19. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z Umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową.
20. Sprzedawca doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z Umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosi Sprzedawca.
21. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z Umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b) Sprzedawca nie doprowadził treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z Umową;
 - c) brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową;
 - d) brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony jakim jest żądanie doprowadzenia do zgodności z Umową;
 - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
22. Konsument nie może odstąpić od Umowy, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest istotny.
23. Sprzedawca może żądać zwrotu nośnika materialnego, na którym dostarczył treść cyfrową, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy. Konsument zwraca nośnik niezwłocznie i na koszt Sprzedawcy.
24. Sprzedawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa były niezgodne z umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od umowy Konsument z nich faktycznie korzystał.
25. Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej treści lub usługom cyfrowym niezgodnym z umową oraz treści cyfrowej lub usługom cyfrowym, których obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od umowy.
26. Sprzedawca ma obowiązek dokonać zwrotu konsumentowi ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie

później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

27. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny 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.

§12c.

[Odpowiedzialność z tytułu niezgodności Produktu z umową o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z udziałem Przedsiębiorców]

Postanowienia §12ab niniejszego Regulaminu dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu niezgodności Produktu z umową przy sprzedaży z udziałem Przedsiębiorców stosuje się odpowiednio do odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu niezgodności Produktu z umową o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z udziałem Przedsiębiorców.

§13.

[Ochrona danych osobowych]

1. Klient jest zobowiązany do posługiwania się własnymi danymi osobowymi.
2. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających ze Sklepu Internetowego jest Knoocker spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu przy ul. Głogowskiej 216, 60-104 Poznań, wpisaną przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000532609, NIP: 7252080456, REGON: 360333033, o kapitale zakładowym wynoszącym 8.850,00 złotych („Administrator”).
3. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne w celu założenia Konta i korzystania z określonych usług oraz zawarcia Umowy.
4. Dodatkowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są dostępne w **Polityce Prywatności**.

§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 następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <http://www.uokik.gov.pl>.
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 (tj. Dz.U. 2020 r., poz. 1706), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy 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 (tj. Dz.U. 2020 r., poz. 1706), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Sprzedawcą.
 - c) Konsument może uzyskać bezpłatną informację o pomocy 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 (np. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Federacja Konsumentów).

3. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie uniemożliwiają powoływania się przez Klientów na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa dotyczące ochrony praw konsumentów.

§15.

[Postanowienia końcowe]

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu w odniesieniu do Klientów korzystających z usługi konta w Sklepie obowiązują od momentu zaakceptowania przez nich tak zmienionego Regulaminu. Sprzedawca zastrzega, że w odniesieniu do Klientów korzystających z usługi konta w Sklepie, pewne funkcje Sklepu lub nawet możliwość dokonywania zakupów w Sklepie mogą być ograniczone lub nawet niemożliwe do momentu akceptacji zmienionego Regulaminu, co jednak nie stosuje się do już zamówionych towarów.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Dane korespondencyjne Sklepu: **ul. Głogowska 216, 60-104 Poznań**
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 lutego 2023 r.

Wzór pouczenia

Prawo odstąpienia od umowy

Jako Konsumenty oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas, tj.: spółkę Knoocker sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (adres korespondencyjny: **ul. Głogowska 216, 60-104 Poznań**; e-mail: **hello@knowla.eu**) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej <https://store.knowla.eu>. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

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

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednio koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około 200 zł.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Załącznik nr 1 do regulaminu - Wzór formularza zwrotu

_____ *miejsowość, data*

Imię i nazwisko konsumenta: _____

Adres zamieszkania:

ulica/nr: _____
kod/miasto: _____ / _____

Dane kontaktowe:

tel. kontaktowy: _____
adres mailowy: _____

Do:

Knocker sp. z o.o.
z siedzibą w Poznaniu
ul. Głogowska 216, 60-104 Poznań
KRS: 0000532609

OŚWIADCZENIE

o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Niniejszym oświadczam, w powołaniu na treść stosownych przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, że **odstępuję od umowy sprzedaży** (wymienić produkt) _____ nr. dokumentu sprzedaży _____ data sprzedaży: _____.

Towar zakupiono na warunkach sprzedaży na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa (warunki odstąpienia od umowy opisane na odwrocie) za cenę brutto: _____.

Proszę o zwrot należnej kwoty na poniższy numer rachunku bankowego:

podpis klienta

Załącznik nr 2 do regulaminu - Wzór protokołu reklamacyjnego

miejsowość, data

Imię i nazwisko konsumenta: _____

Adres zamieszkania:

ulica/nr: _____

kod/miasto: _____ / _____

Dane kontaktowe:

tel. kontaktowy: _____

adres mailowy: _____

Do:

spółka Knoocker sp. z o.o., z siedzibą w
Poznaniu, ul. Głogowska 216, 60-104
Poznań, KRS: 0000532609

Opis towaru: _____

Cena zakupu brutto: _____

Szczegółowy opis wad (uszkodzeń):

-
-
-

Data stwierdzenia wady/uszkodzenia towaru: _____

Ja niżej podpisany/podpisana, z uwagi na powyższe okoliczności, na podstawie stosownych przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, żądam: _____ [*wymiany towaru na nowy/nieodpłatnej naprawy towaru/obniżenia ceny towaru o kwotę _____ (słownie: _____ zł)/odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny].

Proszę o zwrot podanej kwoty na numer rachunku bankowego:

_____ lub przekazem pocztowym na mój adres: _____

Sprzedawca poinformuje Konsumenta o terminie i sposobie rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty otrzymania niniejszego protokołu. Protokół można przesłać pocztą lub e-mailem.

podpis klienta

**Proszę zakreślić wybrane rozwiązanie.*