



Regulamin kwiecień 2024

1. Niniejszy regulamin

1.1 **Co obejmuje niniejszy regulamin.** Ta strona, wraz z opisanymi na niej odniesieniami, określa warunki zakupu towarów z naszej witryny internetowej. Stosunki handlowe między nami a Tobą podlegają wyłącznie niniejszemu regulaminowi w wersji obowiązującej w momencie składania zamówienia. Dostarczamy towary wyłącznie do użytku osobistego, domowego i prywatnego. Akceptując niniejszy regulamin potwierdzasz, że działasz jako konsument w rozumieniu punktu 1.4 poniżej. Jeśli chcesz dowiedzieć się w jaki sposób zarządzamy Twoimi danymi osobowymi, zapoznaj się z naszą [Polityką prywatności](#).

1.2 **Znaczenie niniejszego regulaminu.** Niezbędnym elementem procedury składania zamówienia jest zapoznanie się i akceptacja przez Klienta niniejszego regulaminu. Uważnie zapoznaj się z niniejszym regulaminem przed złożeniem zamówienia. Wyjaśnia on, w jaki sposób zrealizujemy Twoje zamówienie, dostarczymy Ci towary, co zrobić, jeśli napotkasz problem oraz inne ważne informacje.

Jeśli uważasz, że niniejszy regulamin zawiera błąd, [napisz do nas](#).

1.3 **Zmiany niniejszego regulaminu.** Zastrzegamy sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym regulaminie, w celu odzwierciedlenia zmian w odpowiednich przepisach prawnych, wdrożenia "dobrych praktyk" lub poprawy wydajności naszych procesów zamawiania i dostawy. Na tej witrynie internetowej będziemy utrzymywać najnowszą wersję niniejszego regulaminu oraz wskazywać datę jego ostatniej aktualizacji. Wersja regulaminu, która jest zamieszczona na naszej witrynie internetowej w chwili, gdy składasz zamówienie, będzie mieć do Ciebie zastosowanie.

1.4 **Definicje.** W niniejszym regulaminie stosuje się następujące definicje:

- **"umowa"** oznacza umowę między nami a Tobą, dotyczącą sprzedaży towarów zgodnie z niniejszym regulaminem;
- **"konsument"** oznacza każdą osobę fizyczną, która dokonuje czynności prawnej w celach, które w przeważającej mierze nie są związane z jej działalnością handlową, gospodarczą lub zawodową;
- **"klient", "Ty", "Twój"** oznacza osobę, która kupuje od nas towary;

- **"towary"** oznaczają produkty zamieszczone na tej witrynie internetowej, które są dostępne do zakupu;
- **"zamówienie"** oznacza wybrane towary, które możesz zakupić na tej witrynie internetowej w ramach jednej transakcji;
- **"my", "nas", "nasz"** oznacza MandM Direct Limited, spółkę zarejestrowaną w Anglii i Walii pod numerem rejestrowym 05069228, z siedzibą pod adresem 1 Auctioneer Walk, Old Market, Hereford HR4 9HT, Wielka Brytania, o zarejestrowanym numerze VAT GB 299 1526 60; oraz
- **"pisemnie", "pisemne"** oznacza wszelkie formy korespondencji, w tym e-maile.

2. Gdzie znaleźć informacje o nas i naszych towarach

Informacje o spółce: MandM Direct Limited ("MandM")

Adres geograficzny 1 Auctioneer Walk, Old Market, Hereford HR4 9HT

Numer spółki: 05069228

Dostępność: od poniedziałku do piątku - 9-19, sobota 9-17, niedziela 10-16 i święta państwowe (w Wielkiej Brytanii) 10-16

Numer VAT: GB 299 1526 60

Wszystko, co musisz wiedzieć o nas, MandM Direct Limited i naszych towarach, znajdziesz na naszej witrynie internetowej przed złożeniem zamówienia. Kluczowe informacje potwierdzimy również pisemnie po tym jak złożysz zamówienie przez e-mail

3. Składanie zamówienia na towar

- 3.1 **Przyjęcie zamówienia.** Twoje zamówienie zostanie uznane za przyjęte, gdy potwierdzimy je e-mailem, w którym to momencie dojdzie do zawarcia umowy między Tobą a nami. Gdy przyjmiemy zamówienie, nadamy mu unikalny numer i poinformujemy Cię o tym. Powołaj się na ten numer za każdym razem, gdy kontaktujesz się z nami w sprawie zamówienia.
- 3.2 **Towar niedostępny w magazynie.** Dokładamy wszelkich starań, aby towary prezentowane na naszej witrynie internetowej były aktualnie dostępne na stanie. Możliwe jest jednak, że w wyniku błędu, na naszej witrynie internetowej zostaną wyświetlone towary aktualnie niedostępne. Poinformujemy Cię o tym tak szybko, jak to możliwe. Jeśli wszystkie towary w ramach zamówienia są niedostępne, zastrzegamy sobie prawo do anulowania tego zamówienia (patrz punkt 9) i zapewnienia pełnego zwrotu środków. Jeśli jednak tylko niektóre towary w zamówieniu są niedostępne, powiadomimy Cię o tych towarach, ale dostarczymy resztę zamówienia. Zapewnimy Ci pełny zwrot środków za towary, które są niedostępne. Zachowujesz prawo do anulowania pozostałej części zamówienia zgodnie z punktem 6.

- 3.3 **Pobieramy opłatę przy zamówieniu.** Mimo że pobieramy opłatę za zamówienie w momencie jego składania, na tym etapie nie dochodzi do zawarcia umowy i zastosowanie ma punkt 3.1 powyżej. Akceptujemy płatności za pośrednictwem PayPal, Mastercard, Maestro, Apple Pay, Visa i Visa Debit oraz American Express, jeśli są dostępne. Umożliwiamy również płatności za pośrednictwem różnych programów „Kup Teraz, Zapłać Później”, zapewnianych przez [Klarna](#). Odwiedź odpowiednie strony informacyjne, żeby zapoznać się z ich regulaminami.
- 3.4 **Towar stanie się własnością po zapłaceniu za niego w całości.** Jednak nie będziesz ponosić odpowiedzialności za towary, dopóki nie dostarczymy ich fizycznie Tobie lub innej osobie, o której powiadomiłeś nas, że może odebrać dostawę w Twoim imieniu.
- 3.5 **Jeśli nie możemy przyjąć Twojego zamówienia.** Czasami odmawiamy przyjęcia zamówienia, na przykład dlatego, że towary są nieoczekiwanie niedostępne, towary zostały przez nas źle wycenione, ponieważ znajdujesz się poza naszymi obszarami dostaw, jak podano na naszej witrynie internetowej i w naszych często zadawanych pytaniach dotyczących dostaw (FAQ dot. Dostawy), jeśli mamy uzasadnione powody, aby sądzić, że kupujesz od nas towary z zamiarem ich komercyjnej odsprzedaży, jeśli nie jesteśmy w stanie dotrzymać określonego przez Ciebie terminu dostawy lub Twoje konto u nas zostało zawieszane lub zamknięte zgodnie z niniejszym regulaminem, a także gdy podane przez Ciebie dane dotyczące dostawy są niezgodne z prawdą. Jeśli nie będziemy w stanie przyjąć Twojego zamówienia, poinformujemy Cię o tym i albo nie obciążymy Cię, albo zwrócimy Ci środki, za towary, za które już zapłaciłeś.
- 3.6 **Minimalne wymagania wiekowe.** Nie przyjmujemy zamówień od osób poniżej 16 roku życia. Składając u nas zamówienie, potwierdzasz, że masz ukończone 16 lat.
- 3.7 **Towary mogą się nieznacznie różnić od ich zdjęć na tej witrynie internetowej.** Prawdziwy kolor towaru może nie być dokładnie taki sam, jak pokazany na Twoim urządzeniu lub jego opakowanie może się nieznacznie różnić.
- 3.8 **Ceny.** Wszystkie ceny podane na naszej witrynie internetowej zawierają obowiązujący ustawowy podatek od towarów i usług (VAT). Oprócz podanych cen możemy naliczyć koszty wysyłki związane z dostawą. Koszty wysyłki zostaną wyraźnie podane na osobnej stronie informacyjnej oraz podczas procesu składania zamówienia. Dokładamy wszelkich starań, aby ceny towarów były prawidłowo wyświetlane na naszej witrynie internetowej. Możliwe jest jednak, że w wyniku błędu przy towarach zostaną wyświetlane nieprawidłowe ceny. Jeśli przed przyjęciem zamówienia zostanie zidentyfikowany błąd w cenie, możemy odmówić przyjęcia zamówienia zgodnie z punktem 3.5. Jeśli błąd w cenie zostanie zidentyfikowany po przyjęciu przez nas zamówienia, a błąd w cenie jest oczywisty i niewątpliwy oraz mógł zostać rozpoznany przez Ciebie jako nieprawidłowy, zastrzegamy sobie prawo do anulowania zamówienia, zwrotu wszelkich zapłaconych kwot i zażądania zwrotu wszelkich towarów już wysłanych, w terminie roku od dnia wykrycia błędu.

- 3.9 **Nieograniczona Dostawa.** Jeśli wykupisz u nas Nieograniczoną Dostawę, zapoznaj się z sekcją Nieograniczona Dostawa w naszych często zadawanych pytaniach dotyczących dostawy (**FAQ dot. Dostawy**) żeby uzyskać więcej informacji na temat Twojej umowy z nami, w tym informacje dotyczące świadczonej usługi i prawa do odstąpienia od umowy.

4. Nasze prawo do wprowadzania zmian

- 4.1 **Zmiany w towarach, które zawsze możemy wprowadzić.** Zawsze możemy zmienić towary:

- w celu odzwierciedlenia zmian w odpowiednich przepisach prawa i wymogach regulacyjnych;
- dokonywanie drobnych korekt i ulepszeń technicznych.

Zmiany te nie wpłyną w istotny sposób na towary, ani na sposób w jaki z nich korzystasz. Nie odniosą również skutku wobec tych umów sprzedaży, które były już zawarte w momencie wprowadzenia takiej zmiany.

- 4.2 **Wycofywanie ofert specjalnych.** Zastrzegamy sobie prawo do wycofania dowolnej oferty, specjalnej promocji lub kodu promocyjnego bez uprzedzenia, w dowolnym momencie. Umowy sprzedaży, które zostały już zawarte w momencie wycofania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, pozostają nienaruszone.

5. Dostawa

Zapoznaj się z naszymi często zadawanymi pytaniami dotyczącymi dostawy (**FAQ dot. Dostawy**), żeby uzyskać więcej informacji na temat dostawy Twojego zamówienia, a także szczegółowych informacji o tym, jak możesz zasubskrybować naszą usługę Nieograniczonej Dostawy. Strony te zawierają ważne informacje o sposobie realizacji dostawy, a także o wszelkich wyłączeniach lub ograniczeniach, które mogą mieć zastosowanie do Twojego zamówienia.

- 5.1 **Nie ponosimy odpowiedzialności za opóźnienia, na które nie mamy wpływu.**

Jeśli dostawa Twojego zamówienia zostanie opóźniona z powodu zdarzenia pozostającego poza naszą kontrolą, skontaktujemy się z Tobą tak szybko, jak to możliwe, aby Cię o tym poinformować i podjąć uzasadnione kroki w celu zminimalizowania skutków opóźnienia. Jeśli to zrobimy, nie będziemy ponosić odpowiedzialności za takie opóźnienia. Jeśli jednak istnieje ryzyko znacznego opóźnienia, możesz skontaktować się z naszym [Zespołem Obsługi Klient](#), aby rozwiązać umowę i otrzymać zwrot środków za wszelkie towary, za które zapłaciłeś, ale których nie otrzymałeś. Żadne z postanowień niniejszego punktu 5.1 nie ma wpływu na Twoje prawa ustawowe, jak również zachowujesz prawo do anulowania Twojego zamówienia zgodnie z punktem 6.

- 5.2 **Zrealizowanie dostawy.** Potrzebujemy otrzymać od Ciebie prawidłowe dane dotyczące dostawy, żebyśmy mogli ją zrealizować. Możemy obciążyć Cię uzasadnionymi kosztami,

jeśli nie podasz nam informacji, o które prosiliśmy, dotyczących tego, w jaki sposób możemy uzyskać dostęp do Twojego obiektu w celu zrealizowania dostawy. Jeśli nie podasz nam prawidłowych danych dotyczących dostawy możemy odmówić przyjęcia Twojego zamówienie zgodnie z punktem 3.5.

5.3 **Wstrzymana dostawa.** Możemy wstrzymać dostawę zamówienia:

- w celu rozwiązania problemów technicznych lub dokonania drobnych zmian technicznych w towarach;
- w celu wprowadzenia zmian w towarach żeby spełnić wymogi odpowiednich przepisów prawa lub regulacji; lub
- jeśli mamy uzasadnione powody, aby sądzić, że nie przestrzegasz niniejszego regulaminu.

Zazwyczaj poinformujemy Cię, jeśli będziemy zawieszać dostawę Twojego zamówienia, chyba że problem jest pilny lub nagły. Jeśli zawiesimy dostawę towarów na dłużej niż 30 dni, możesz skontaktować się z naszym [Zespołem Obsługi Klienta](#), aby rozwiązać umowę, a my zwrócimy Ci wszelkie środki za towary, za które już zapłaciłeś, a których nie otrzymasz. Nie ogranicza to Twoich żadnych innych praw wynikających z niniejszego regulaminu.

6. **Zwroty**

6.1 **Twoje prawo do zwrotu.** W przypadku większości naszych towarów masz prawo do zwrotu Twojego zakupu i otrzymania zwrotu środków, które za nie zapłaciłeś, w tym kosztów dostawy. Podlega to pewnym warunkom, jak określono poniżej.

6.2 **Kiedy nie możesz dokonać zwrotu.** Nie możesz dokonać zwrotu zamówienia na:

- towary zapieczętowane w celu ochrony zdrowia lub ze względów higienicznych, które zostały odpieczętowane po tym jak je otrzymałeś;
- towary, które są wykonane zgodnie z Twoimi specyfikacjami lub są wyraźnie spersonalizowane; i
- towary, które po dostarczeniu zostały nierozłącznie pomieszane z innymi rzeczami.

6.3 **Termin, w którym możesz dokonać zwrotu.** Jeśli postanowisz dokonać zwrotu jakiegokolwiek towaru, musisz nas o tym poinformować nie później niż 14 dni od dnia jego dostarczenia. Jeśli zakup jest podzielony na kilka dostaw w różnych dniach, okres ten biegnie od dnia następującego po ostatniej dostawie.

6.4 **Jak nas poinformować.** Aby dać nam znać, że chcesz dokonać zwrotu, wypełnij formularz online pod adresem [Zwroty międzynarodowe](#).

- 6.5 **Musisz zwrócić towar na własny koszt.** Musisz zwrócić nam swój towar w ciągu 14 dni od poinformowania nas o podjęciu decyzji o dokonaniu zwrotu. Aby zwrócić nam towar, możesz zakupić od nas etykietę zwrotną (chyba że zaoferowaliśmy bezpłatne zwroty przy zakupie towaru). Etykietę zwrotną można zakupić w momencie składania zamówienia lub w późniejszym terminie, korzystając z naszego Portalu Zwrotów. Alternatywnie, możesz zorganizować zwrot towaru do nas za pośrednictwem preferowanej przez siebie firmy kurierskiej. Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z naszymi [Wskazówkami dotyczącymi zwrotów](#).
- 6.6 **Zwracamy tylko podstawowe koszty dostawy.** Nie zwracamy żadnych dodatkowych opłat zapłaconych za dostawę ekspresową lub dostawę w określonym czasie, a także nie otrzymasz żadnych zwrotów kosztów dostawy, jeśli Twoje zamówienie zostało dostarczone w ramach usługi Nieograniczona Dostawa.
- 6.7 **Zmniejszamy Twój zwrot środków, jeśli użyłeś lub uszkodziłeś jakikolwiek towar.** Jeśli korzystasz z towaru w sposób wykraczający poza to co jest konieczne do ustalenia jego charakteru, cech i funkcjonowania, zmniejszymy Twój zwrot środków, aby zrekompensować nam zmniejszoną wartość towaru. Na przykład, zmniejszymy zwrot środków, jeśli stan towaru nie jest "jak nowy" (np. ma ślady używania), metki z cenami zostały usunięte, markowe opakowanie produktu jest uszkodzone lub brakuje akcesoriów. W niektórych przypadkach, ze względu na sposób, w jaki korzystałeś z towaru, zwrot środków może nie być należny.
- 6.8 **Kiedy i w jaki sposób zwrócimy Ci środki.** Jeśli poinformujesz nas, że zrezygnowałeś z towarów, które nie zostały wysłane, zwrócimy Ci pieniądze tak szybko, jak to możliwe, w terminie 14 dni. Jeśli odsyłasz do nas towar, zwrócimy Ci środki w terminie 14 dni od jego otrzymania (lub otrzymania dowodu, że go do nas wysłałeś). Zwrócimy Ci pieniądze przy użyciu metody użytej do płatności. Nie pobieramy opłaty za zwrot.
- 6.9 **Możesz anulować zamówienie.** Jeśli chcesz anulować zamówienie z któregokolwiek z poniższych powodów, zastosujemy się do tego i zwrócimy Ci pełną kwotę za wszelkie towary, które nie zostały wysłane. Możesz Ci również przysługiwać prawo do odszkodowania, z następujących przyczyn:
- istnieje ryzyko, że dostawa towarów może zostać znacznie opóźniona z powodu zdarzeń pozostających poza naszą kontrolą (patrz punkt 5.1);
 - dostawa towarów jest zawieszona na okres dłuższy niż 30 dni (patrz punkt 5.3); lub
 - popełniliśmy błąd (np. błąd dotyczący rozmiaru lub koloru towaru).
- 6.10 **Przysługują Ci prawa, jeśli masz zastrzeżenia do swoich towarów.** Jeśli masz zastrzeżenia do swoich towarów, możesz skontaktować się z naszym [Zespołem Obsługi Klienta](#) podając swoje imię i nazwisko, numer zamówienia oraz opis tego, co jest nie tak z towarem. Wywiązujemy się z naszego prawnego obowiązku dostarczania Ci towarów, które są opisane na naszej witrynie internetowej i spełniają wszystkie wymagania nałożone przez

prawo. Poniżej znajdziesz podsumowanie Twoich praw. Podlegają one pewnym wyjątkom. Pamiętaj też, że masz różne możliwości rozwiązywania sporów z nami. (patrz punkt 10).

Podsumowanie Twoich najważniejszych praw

Ustawa o prawach konsumenta z 2014 r. stanowi, że towar musi być zgodny z umową, co oznacza, że musi być zgodny z opisem, nadawać się do celu, do jakiego jest zwykle używany, ma właściwości, które zwykle mają produkty tego typu (art. 43b).

Jeśli w ciągu 2 lat od zakupu odkryjesz wadę towaru, masz prawo:

A. żądać naprawy lub wymiany na produkt pełnowartościowy - jeżeli wybrany przez Ciebie sposób doprowadzenia towaru do zgodności z umową okaże się niemożliwy do zrealizowania lub będzie się wiązał z nadmiernymi kosztami dla nas - możemy doprowadzić towar do zgodności z umową poprzez jego naprawę zamiast wymiany lub wymiany w miejsce żądanej przez Ciebie naprawy (art. 43d);

B. zażądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy, jeśli wada jest poważna;

C. zażądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy, jeżeli odmówiliśmy doprowadzenia towaru do zgodności z umową, produkt pozostaje wadliwy pomimo wcześniejszej naprawy lub wymiany, lub jeżeli nie jesteśmy w stanie go naprawić lub wymienić w rozsądnym terminie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (art. 43e).

/sprzedawca może określić korzystniejsze dla konsumenta warunki gwarancji niż określone w Ustawie – art. 43g/.

- 6.11 **Brak zwrotu kosztów etykiety zwrotnej.** Jeśli kupisz etykietę zwrotną w momencie składania zamówienia, jej koszt nie będzie podlegać zwrotowi, jeśli nie wykorzystasz jej do zwrotu nam towaru w dozwolonym terminie.

7. Nasze prawo do anulowania zamówienia

- 7.1 **Powody anulowania.** Zastrzegamy sobie prawo do anulowania zamówienia lub dowolnego towaru w zamówieniu z następujących powodów:

- Twoja płatność została odrzucona przez Twojego dostawcę karty kredytowej lub bank lub w inny sposób naruszysz nasze procedury bezpieczeństwa;
- wszystkie towary w zamówieniu są niedostępne;
- nie dostarczysz nam w rozsądnym terminie informacji, które są niezbędne do realizacji Twojego zamówienia;
- nie umożliwisz nam, w rozsądnym czasie, dostarczenia Ci zamówienia;
- masz mniej niż 16 lat; lub
- naruszasz postanowienia niniejszego Regulaminu.

- 7.2 **Zwroty kosztów anulowania rezerwacji.** Jeśli anulujemy zamówienie z któregośkolwiek z powodów określonych w punkcie 7.1, zwrócimy wszelkie środki, które zapłaciłeś za towary, których nie dostarczyliśmy.

8. Nasza odpowiedzialność za straty lub szkody, które zostały przez Ciebie poniesione

8.1 **Nie rekompensujemy Ci wszystkich strat spowodowanych przez nas lub nasze towary.** Ponosimy odpowiedzialność za straty poniesione przez Ciebie w wyniku naruszenia przez nas niniejszej umowy, chyba że strata jest:

- **Nieoczekiwana.** Nie było oczywiste, że tak się stanie, a z uzyskanych od Ciebie informacji przed przyjęciem Twojego zamówienia nie wynikało, że powinniśmy się tego spodziewać (więc zgodnie z prawem strata była nieprzewidywalna).
- **Spowodowana zdarzeniem opóźniającym, na które nie mamy wpływu.** Pod warunkiem, że podejmiemy kroki określone w punkcie 5.1.
- **Możliwa do uniknięcia.** Coś, czego mogłeś uniknąć, podejmując rozsądne działania, w tym postępując zgodnie z naszymi rozsądnymi instrukcjami użytkownika.
- **Związana z działalnością gospodarczą.** Odnosi się to do zakupu lub korzystania z towarów do celów handlowych, biznesowych, rzemieślniczych lub zawodowych.

8.2 Żadne z postanowień punktu 8.1 nie ma na celu wyłączenia ani ograniczenia wobec Ciebie naszej odpowiedzialności za śmierć lub obrażenia ciała wynikające z naszego działania lub zaniechania.

9. Inne istotne postanowienia

9.1 **Prawa do przenoszenia.** Zastrzegamy sobie prawo do przeniesienia naszych praw i obowiązków wynikających z niniejszego regulaminu na inny podmiot, tak aby inny podmiot był odpowiedzialny za dostawę Twoich towarów. Poinformujemy Cię o tym na piśmie i zapewnimy, że przeniesienie nie wpłynie na Twoje ustawowe prawa lub prawa wynikające z umowy. Jeśli nie zgadzasz się na przeniesienie, możesz skontaktować się z nami w ciągu 30 dni, aby anulować wszelkie niezrealizowane zamówienia, a my zwrócimy Ci wszelkie środki za towary, za które już zapłaciłeś, a których nie otrzymasz.

9.2 **Nikt inny nie ma żadnych praw wynikających z tej umowy.** Każda umowa sprzedaży jest zawierana między Tobą a nami. Żadna inna osoba nie ma prawa egzekwować któregokolwiek z jej postanowień.

9.3 **Jeśli sąd unieważni część tej umowy, pozostała jej część nadal będzie obowiązywać.** Każde z postanowień niniejszego regulaminu funkcjonuje oddzielnie. Jeśli jakikolwiek sąd lub inny właściwy organ zdecyduje, że którekolwiek z nich jest niezgodne z prawem, pozostałe postanowienia pozostaną w mocy.

9.4 **Jeśli opóźnimy się z egzekwowaniem postanowień tej umowy, nadal możemy to zrobić później.** Jeśli natychmiast nie podejmiemy wobec Ciebie działań za to, że nie zrobiłeś czegoś co powinienesz (np. nie dokonałeś płatności) lub że zrobiłeś coś, czego nie wolno Ci było zrobić, nie znaczy to, że nie możemy później podjąć tych działań wobec Ciebie.

10. Twoje możliwości rozstrzygnięcia sporów z nami

- 10.1 **Nasza polityka reklamacji.** Jeśli chcesz złożyć reklamację, możesz napisać do nas na adres **MandM Customer Complaints Department, 1 Auctioneer Walk, Old Market, Hereford HR4 9HT, Wielka Brytania** lub na adres e-mail complaints@mandmdirect.com, podając numer zamówienia i pełne szczegóły Twojej reklamacji. Nasz zespół obsługi klienta dołoży wszelkich starań, aby rozwiązać wszelkie problemy, które masz z nami lub naszymi towarami, zgodnie z naszą [polityką reklamacji](#)
- 10.2 **Rozstrzygnięcie sporów bez wchodzenia na drogę sądową.** Jeśli nie będziemy w stanie rozpatrzyć Twojej skargi w ramach naszej wewnętrznej procedury rozpatrywania skarg, możesz – jedynie w tym momencie – zwrócić się do RetailADR. Jest to organizacja zajmująca się bezpłatnym alternatywnym rozstrzygnięciem sporów, zatwierdzona przez Chartered Trading Standards Institute do przeprowadzania niezależnych przeglądów skarg, zgodnie z przepisami aktu prawnego „the Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015”. Skargi można składać do RetailADR w następujący sposób:
- online, wypełniając formularz skargi RetailADR pod adresem www.cdrl.org.uk/retail-adr/; lub
 - pocztą, korzystając z papierowego formularza reklamacyjnego RetailADR, który można pobrać ze strony www.cdrl.org.uk/retail-adr/.

Pamiętaj, że podczas składania skargi, będziesz mieć jedyną okazję do przedstawienia faktów lub dowodów, które uznasz za istotne dla sprawy. Po złożeniu skargi RetailADR dokona wstępnej oceny i przekaże sprawę do nas. W razie jakichkolwiek pytań, RetailADR prowadzi dedykowane Centrum Wsparcia online, które działa od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.30 i jest dostępne pod adresem <https://support.cdrl.org.uk/>. Miej na uwadze, że ostateczne rozstrzygnięcie może potrwać do 90 dni kalendarzowych od otrzymania przez RetailADR wszystkich informacji zarówno od nas, jak i od Ciebie.

Jeśli w trakcie tego procesu chcesz lepiej zrozumieć prawa, które Ci przysługują, możesz odwiedzić Biuro Porad Obywatelskich pod adresem www.citizensadvice.org.uk.

- 10.3 **Możesz wnieść sprawę do sądu.** Niniejszy regulamin podlega prawu angielskiemu. Jako konsument korzystasz ze wszystkich bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Twojego kraju zamieszkania. Żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie wpływa na Twoje prawa jako konsumenta do powoływania się na takie bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lokalnego. Bez względu na to, gdzie mieszkasz, możesz wszcząć przeciwko nam postępowanie sądowe przed angielskimi sądami. Niniejsza klauzula dotycząca właściwości miejscowej nie ogranicza Twojego prawa do wszczęcia przeciwko nam postępowania sądowego przed polskimi sądami, jeśli jesteś uznawany za konsumenta w

rozumieniu prawa polskiego i masz miejsce zwykłego pobytu w Polsce. Możemy wystąpić przeciwko Tobie z roszczeniem w sądach kraju, w którym mieszkasz.