

Regulamin Księgarni Internetowej WWW.MATRAS.PL obowiązuje od 22 lutego 2024 roku

Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Klient** – osoba fizyczna, która ukończyła co najmniej 13. rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18. roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia lub w inny sposób korzysta z Serwisu.
2. **Konsument** – osoba fizyczna, będąca Klientem, która nabywa Towary w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. **Przedsiębiorca uprzywilejowany** – osoba fizyczna, będąca Klientem, która nabywa Towary w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej ale nabycie to nie ma dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
4. **Księgarnia (Serwis)** – serwis internetowy dostępny pod adresem www.matras.pl, za pośrednictwem którego Klient może kupić Towary.
5. **Towar** – produkty prezentowane w Serwisie.
6. **Sprzedawca** – spółka pod firmą Społeczny Instytut Wydawniczy ZNAK Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Kościuszki 37, 30-105 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000064794, z kapitałem zakładowym 50.000,- zł, o numerze NIP 6760075768,
Kontakt Klientów ze Sprzedawcą możliwy jest poprzez e-mail: sklep@matras.pl, telefon (12) 324 97 74, lub czat dostępny w Serwisie przy czym wybierając chat musisz wiedzieć, że nie masz dostępu do treści Twojej rozmowy po zakończeniu chatu, dlatego jeżeli chcesz mieć dowód, że się z nami skontaktowałeś skorzystaj z e-maila. Możesz się z nami kontaktować w języku polskim.
Punkt kontaktowy na potrzeby kontaktu z organami państwowymi lub organami wspólnotowymi w związku z wykonywaniem Aktu o usługach cyfrowych (DSA) lub innych aktów prawnych Unii Europejskiej: sklep@matras.pl
7. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży Towarów, określające rodzaj i liczbę Towaru.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Księgarnia prowadzona jest przez Sprzedawcę.
2. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa prawa i obowiązki Klientów w związku z korzystaniem z Księgarni, w tym określa zasady:
 - a) składania przez Klientów Zamówień drogą elektroniczną i zawierania umów sprzedaży Towarów w ramach Księgarni;
 - b) świadczenia usługi prowadzenia konta Klienta w Serwisie;
 - c) świadczenia usługi udostępniania recenzji w Serwisie zgodnie z § 8 regulaminu
 - d) świadczenia drogą elektroniczną innych usług opisanych w Serwisie.
3. Sprzedawca i Klient wzajemnie zobowiązani są do przestrzegania postanowień Regulaminu.

§ 2. Warunki korzystania z Księgarni

1. Klient zobowiązany jest do:
 - a) korzystania z Księgarni w sposób niezakłócający jej funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń albo nieprawdziwych danych ,
 - b) niewprowadzania danych wpływających nieuczciwie na cenę, liczbę zamawianych Towarów lub innych warunków Zamówienia,

- c) niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa,
 - d) korzystania z Księgarni w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami,
 - e) korzystania z Księgarni w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Klientów oraz dla Sprzedawcy, z poszanowaniem ich dóbr osobistych (w tym prawa do prywatności) i wszelkich przysługujących im praw,
 - f) korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w Serwisie lub zakupionych w Księgarni jedynie w zakresie własnego użytku osobistego.
2. Sprzedawca może czasowo wyłączyć całość lub część usług świadczonych w celu przeprowadzenia konserwacji lub w związku z koniecznością modernizacji lub rozbudowy Serwisu, a także z innych przyczyn niezależnych od Sprzedawcy (jak siła wyższa, działanie lub zaniechanie osób trzecich, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, itp.) - o czym w miarę możliwości technicznych poinformuje Klientów w dostępny mu sposób z wyprzedzeniem, w szczególności poprzez umieszczenie komunikatu w tym przedmiocie na stronie Serwisu.
 3. Do korzystania z Serwisu, w tym składania Zamówień niezbędny jest:
 - a) komputer, telefon komórkowy lub podobne urządzenie z dostępem do internetu i przeglądarką internetową w aktualnej wersji,
 - b) aktywne konto poczty elektronicznej,
 - c) ponadto Klient powinien posiadać aktywny numer telefonu komórkowego, na który będą wysyłane informacje o możliwości odbioru paczki.

§ 3. Warunki realizacji Zamówienia

1. W celu zawarcia umowy sprzedaży Towaru należy na stronie Księgarni dokonać wyboru dostępnego Towaru i złożyć elektroniczne Zamówienie, podejmując kolejne czynności w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty.
2. Złożenie skutecznego Zamówienia możliwe jest po akceptacji niniejszego Regulaminu.
3. W trakcie składania Zamówienia – do momentu naciśnięcia przycisku „Kupuję i płacę” lub o podobnej treści – Klient ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych oraz wybranego Towaru.
4. Po podaniu przez Klienta wszystkich niezbędnych danych wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia.
5. W celu wysłania Zamówienia konieczna jest akceptacja i potwierdzenie przez Klienta wszystkich jego istotnych elementów oraz naciśnięcie przycisku „Kupuję i płacę”.
6. Informacje o Towarach podane na stronach internetowych Sklepu stanowią ofertę, w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego, chyba że z informacji tej jednoznacznie wynika, że towar jest niedostępny i złożenie Zamówienia nie jest możliwe.
7. Wysłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia ze Sprzedawcą umowy sprzedaży, zgodnie z treścią Regulaminu.
8. Umowę traktuje się za zawartą z momentem wpływu Zamówienia Klienta do systemu informatycznego Księgarni, pod warunkiem zgodności Zamówienia z Regulaminem.
9. Po zawarciu umowy, Klient otrzymuje wiadomość e-mail, zawierającą potwierdzenie istotnych elementów Zamówienia.
10. Umowa sprzedaży Towaru zawierana jest w języku polskim.
11. **Księgarnia nie prowadzi sprzedaży hurtowej.** W przypadku złożenia przez jednego Klienta w ciągu 30 dni jednego lub więcej Zamówień na łącznie więcej niż 3 sztuki tego samego Towaru lub Zamówień na łącznie więcej niż 20 sztuk różnych Towarów, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do anulowania takiego Zamówienia lub do jego realizacji na indywidualnie uzgodnionych z Klientem warunkach.
12. Utrwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień Umowy sprzedaży Towarów następuje poprzez przesłanie Klientowi na podany przez niego adres e-mail potwierdzenia złożenia Zamówienia wraz z kopią niniejszego Regulaminu.

§ 4. Ceny produktów i promocje

1. Ceny Towarów na stronie Księgarni zamieszczone przy Towarze podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Ceny te nie zawierają kosztów przesyłki oraz i innych kosztów realizacji Zamówienia, które podawane są oddzielnie przed złożeniem Zamówienia.
2. Wiążąca cena Towaru, opłaty za przesyłkę i innych kosztów realizacji Zamówienia podawane są w koszyku w chwili składania Zamówienia.
3. W przypadku Zamówień składanych w ramach obowiązujących promocji są one realizowane z uwzględnieniem rabatów wynikających z warunków konkretnej promocji, obliczanych od regularnych cen Towarów z chwili składania Zamówienia.
4. W przypadku sprzedaży w ramach ogłaszanych promocji Księgarnia zastrzega możliwość wprowadzenia ograniczeń ilościowych w sprzedaży Towarów tego samego rodzaju (np. określenie maksymalnej liczby egzemplarzy tego samego tytułu). Ograniczenia, o których mowa powyżej, określane są w warunkach promocji.

§ 5. Formy płatności, warunki dostawy, faktury

1. Księgarnia udostępnia następujące formy płatności:
 - a) Płatność online. Jest to płatność z wykorzystaniem karty płatniczej, przelewu online, lub systemu płatności mobilnych Blik. Ta forma płatności realizowana jest przez zewnętrznego operatora płatności.
 - b) Przelew na rachunek Sprzedawcy (przedpłata): rachunek i dane do przelewu Klient otrzymuje na podany adres e-mail – w przypadku braku wpłaty w terminie 7 dni Zamówienie zostaje anulowane.
 - c) Płatność przy odbiorze gotówką lub kartą. Z tytułu płatności przy odbiorze zostanie pobrana dodatkowa opłata, której wysokość jest podawana w trakcie składania Zamówienia. **Ta opcja płatności nie jest dostępna przy Zamówieniach, których łączna wartość wynosi 500 zł lub więcej.**
2. Wyboru formy płatności i formy dostawy Klient dokonuje w trakcie składania Zamówienia
3. Informacja o metodach i kosztach dostawy dotycząca konkretnego Zamówienia dostępna jest w trakcie jego składania.
4. Przy odbiorze przesyłki z Towarem, Klient powinien sprawdzić przesyłkę, a w szczególności jej opakowanie. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki lub samego opakowania, Klient może odmówić odbioru przesyłki i powinien zwrócić się do jej dostawcy o sporządzenie protokołu szkody.
5. Sprzedawca do każdego zrealizowanego Zamówienia wystawia na dane podane przez Klienta w Zamówieniu fakturę w formie elektronicznej i doręcza ją na podany przez Klienta adres e-mail.
6. Klient nabywający Towary w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej (potocznie „kupujący na fakturę”) powinien w trakcie składania Zamówienia w zakładce „dane do faktury” podać swoją firmę, jej adres oraz numer identyfikacji do celów podatkowych (NIP). Sprzedawca może odmówić wystawienia faktury lub jej korekty w razie braku lub błędnego podania numeru NIP Klienta.

§ 6. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy

1. Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie **14 (słownie: czternastu) dni**.
2. Wskazany w punkcie powyżej termin 14-dniowy liczony jest od dnia, w którym nastąpiło wydanie Towaru. Datą wydania Towaru jest data jego odbioru przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego lub data jego doręczenia przez operatora pocztowego lub kuriera. Dla zachowania wskazanego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego terminem.
3. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia, Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany powinien złożyć Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie o skorzystaniu z tego prawa np. za pomocą poczty elektronicznej.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może złożyć na formularzu odstąpienia od umowy stanowiącym załącznik do Regulaminu. Korzystanie z

formularza nie jest obowiązkowe, ale gwarantuje, że Sprzedawca jednoznacznie zinterpretuje wolę Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego.

5. W razie skorzystania z prawa odstąpienia Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany zobowiązany jest do zwrotu zakupionego Towaru. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia. Do czasu zwrotu Towaru Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany odpowiada za zniszczenie i uszkodzenie Towaru lub inne zmniejszenie jego wartości, chyba że było to niezbędne do zbadania charakteru, cech lub funkcjonalności Towaru.
6. Zakupiony Towar należy zwrócić na adres: Społeczny Instytut Wydawniczy ZNAK Sp. z o.o., Panattoni Park III, ul. Majdzika 15, 32-050 Skawina.
7. Koszt opakowania i odesłania Towaru ponosi Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany. Koszty te zależą od wybranego przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego operatora pocztowego.
8. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku następujących Towarów:
 - a) nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych jeśli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - b) o właściwościach określonych przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego w Zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą (przykładowo książka lub gadżet z dedykacją podaną przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego),
 - c) w przypadku dostarczania dzienników, periodyków lub czasopism,
 - d) innych przypadkach przewidzianych prawem.
9. Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu Towaru zwróci Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu uiszczoną kwotę obejmującą cenę Towaru oraz koszt wysyłki Towaru do Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego sposobu dostarczenia Towaru innego niż najtańszy - zwykła wysyłka za pośrednictwem operatora pocztowego).
10. Zwrot pieniędzy zostanie dokonany tym samym sposobem, jak wybrana przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego forma płatności przy składaniu Zamówienia, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy wskaże numer rachunku bankowego.

§ 7. Konto Klienta

1. Klient może zarejestrować swoje konto w Serwisie.
2. W celu rejestracji konta w Serwisie Klient podaje swój adres e-mail oraz powinien ustawić hasło dostępowe i nie ujawniać go osobą nieupoważnioną.
3. Z chwilą rejestracji konta Sprzedawca rozpoczyna świadczenie nieodpłatnej usługi prowadzenia konta w Serwisie. Usługa świadczona jest do czasu usunięcia konta przez Klienta, co może nastąpić w dowolnym momencie lub po wypowiedzeniu umowy przez Sprzedawcę z zachowaniem co najmniej dwutygodniowego okresu wypowiedzenia. Sprzedawca może zmienić zasady świadczenia usługi informując o tym Klienta za pomocą poczty elektronicznej lub Serwisu na dwa tygodnie przed wejściem w życie zmian.
4. Klient w ramach usługi prowadzenia konta w Serwisie:
 - a. ma dostęp do historii swoich zamówień.
5. Ponadto Klient, który złoży Zamówienie będąc zalogowanym na swoje konto w Serwisie:
 - a. może korzystać z innych korzyści opisanych w Serwisie.

§ 8. Recenzje

1. Klient może umieścić swoją recenzję Towaru w Serwisie. Recenzje są czytane przed publikacją.
2. Nie będą publikowane recenzje:
 - a. napisane w innym języku niż polski,
 - b. używające obraźliwego lub wulgarnego języka,

- c. nie związane z Towarem,
 - d. zawierające reklamy lub linki do innych stron www,
 - e. nawołujące do nienawiści określonych grup osób lub bojkotu określonych towarów,
 - f. naruszające dobra osobiste lub inne prawa osób trzecich
3. Sprzedawca nie weryfikuje czy recenzja pochodzi od Klienta, który faktycznie korzystał z Towaru (czytał książkę).
 4. Sprzedawca informuje Klienta o przyczynach odrzucenia jego recenzji, chyba że Klient nie podał adresu poczty elektronicznej.

§ 9. Reklamacje i rozwiązywanie sporów

1. Reklamacje Klient może zgłaszać pisemnie na adres Księgarni: Społeczny Instytut Wydawniczy ZNAK Sp. z o.o., ul. Madalińskiego 9, 30-303 Kraków lub mailowo na adres: sklep@matras.pl
2. W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości. Reklamacja może dotyczyć w szczególności: wad lub niezgodności Towarów z umową, błędów w funkcjonowaniu Serwisu lub odrzuceniu recenzji. Jeżeli chcesz zgłosić nielegalne treści przejść do § 10 regulaminu.
3. Sprzedawca rozpozna reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od jej złożenia.
4. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą uprzywilejowanym za dostarczenie Towaru zgodnego z umową. Odpowiedzialność ta regulowana jest w rozdziale 5A ustawy o prawach konsumenta (informacji tej nie należy rozumieć jako wybór prawa polskiego jako prawa właściwego). W pozostałych przypadkach, jeżeli nabywcą jest inny Klient, Sprzedawca odpowiada za wady fizyczne i prawne zakupionego Towaru na podstawie rękojmi (art. 556 i następane ustawy - Kodeks cywilny)
5. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w sprawie sporu między nim a Sprzedawcą, zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Informacje dla konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl) w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.
6. Pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> konsument ma dostęp do rozstrzygnięcia sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR). Platforma ODR stanowi wielojęzyczną, interaktywną stronę internetową dla obsługi konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
7. Ewentualne spory powstałe między Klientem niebędącym Konsumentem ani Przedsiębiorcą uprzywilejowanym a Sprzedawcą, rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

§ 10. Zgłaszanie nielegalnych treści

1. Każdy może zgłosić Sprzedawcy recenzję lub inną sporną treść udostępnioną w Serwisie, która w jego ocenie narusza prawo lub ten regulamin. Zgłoszenia można dokonać za pomocą poczty elektronicznej na adres email sklep@matras.pl
2. W zgłoszeniu należy zawrzeć:
 - a. wyjaśnienie powodów, dla których zgłaszający uznaje, że sporna treść jest nielegalna;
 - b. wskazanie adresu URL na którym umieszczono sporną treść;
 - c. imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail zgłaszającego, z wyjątkiem zgłoszenia związanego z ryzykiem popełnienia przestępstwa na tle seksualnym;

- d. oświadczenie o treści: „Potwierdzam, że informacje i zarzuty zawarte w zgłoszeniu są prawidłowe i kompletne, a zgłoszenia dokonuję w dobrej wierze”.
3. Sprzedawca przesyła zgłaszającemu potwierdzenie otrzymania zgłoszenia.
4. Sprzedawca w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia podejmuje decyzję co do zastosowania środków zaradczych. W ramach środków zaradczych Sprzedawca może usunąć sporną treść, uniemożliwić dostęp do spornej treści lub wypowiedzieć Klientowi udostępniającemu sporne treści umowę o prowadzenie konta lub świadczenie innej usługi w Serwisie.
5. Jeżeli Sprzedawca nie znajdzie podstaw do zastosowania środka zaradczego informuje, o tym zgłaszającego, chyba że nie dysponuje stosownym adresem poczty elektronicznej i wskazuje motywy swojej decyzji. Na odmowę zastosowania środka zaradczego zgłaszającemu przysługuje reklamacja (§ 9 regulaminu).
6. Sprzedawca uzasadnia decyzję o zastosowaniu środka zaradczego. Sprzedawca przesyła uzasadnienie Klientowi udostępniającemu sporne treści oraz zgłaszającemu, chyba że nie dysponuje stosownym adresem poczty elektronicznej. Na zastosowanie środka zaradczego Klientowi i zgłaszającemu przysługuje reklamacja (§ 9 regulaminu).
7. Środki odwoławcze przewidziane w tym regulaminie nie ograniczają skargi do sądu lub organu nadzoru przewidzianych prawem polskim.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego w stopce strony głównej Księgarni oraz pobrać go lub sporządzić jego wydruk. Ponadto Klient otrzymuje tekst regulaminu w wiadomości mail potwierdzającej złożenie Zamówienia.
2. Zasady przetwarzania danych osobowych Klientów przez Sprzedawcę opisane w Polityce prywatności dostępnej na stronie Serwisu.
3. Załącznikiem do Regulaminu jest wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

ZAŁĄCZNIK DO REGULAMINU - WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Społeczny Instytut Wydawniczy ZNAK sp. z o.o

adres do wysyłki Towaru: Panattoni Park III, ul. Majdzika 15, 32-050 Skawina, Polska

e-mail: sklep@matras.pl

Odstąpienie od umowy sprzedaży

(formularz ten należy wypełnić i odesłać wraz z zwracanym Towarem tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów:

LP	Tytuł	Ilość zwracanych egzemplarzy
1.		
2.		
3.		
4.		

Numer zamówienia <i>(pole obowiązkowe)</i>	
Data odbioru towaru	
Imię i nazwisko Klienta	
Nr rachunku bankowego <i>(uzupełnij jeśli chcesz otrzymać zwrot na konto)</i>	

Data i Podpis Klienta

(wymagane jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)