

Polityka zwrotu towarów zakupionego na stronie

www.januszkoman.com

Konsument ma prawo zwrotu towaru zakupionego na stronie www.januszkoman.com

Może zrezygnować z zakupu w ciągu 14 dni.

Od tej zasady są jednak wyjątki.

W przypadku dostarczania treści cyfrowej na trwałym nośniku (np. płycie CD, DVD) umowa uznawana jest za sprzedaż towaru konsumpcyjnego.

Oddzielną kategorią (niesklasyfikowaną ani jako towar konsumpcyjny, ani jako usługa) są treści cyfrowe dostarczane w **niematerialny** sposób, np. przez **pobranie z internetu**.

Jeżeli treści cyfrowe pobierane są bezpośrednio ze strony internetowej, to prawo do odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi pod warunkiem, **że nie zaczął jej wykonywać**.

W razie rozpoczęcia wykonania umowy (np. **pobrania plików z serwera**) konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia, jeżeli zostaną spełnione łącznie następujące przesłanki:

- rozpoczęcie świadczenia nastąpiło za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu na odstąpienie od umowy;
- przedsiębiorca poinformował o utracie prawa do odstąpienia od umowy.

Jeżeli którakolwiek z dwóch wymienionych przesłanek nie zostanie spełniona, konsument ma prawo do odstąpienia od umowy.

Ile jest czasu na zwrot towaru zakupionego przez Internet?

Konsument ma prawo do zwrotu/wymiany towaru zakupionego przez internet w ciągu 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu wejścia w posiadanie rzeczy.

Przedsiębiorca ma 14 dni na oddanie pieniędzy/wymianę, a konsument 14 dni na odesłanie licencji. Przedsiębiorca może wstrzymać się z dokonaniem wypłaty do momentu otrzymania licencji z powrotem bądź do otrzymania dowodu wysyłki.

Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy.

Nie trzeba podawać przyczyn rezygnacji. Możliwość zwrotu nie jest uzależniona od zgody sprzedawcy – jest to jednostronne oświadczenie woli.

Jak dokonać zwrotu towaru?

Aby odstąpić od umowy należy poinformować o tym sprzedawcę, najlepiej w formie pisemnej. Można wykorzystać formularz przedsiębiorcy, jeżeli takim dysponuje lub skorzystać z formularza z ustawy o prawach konsumenta. Należy zachować kopie dla celów dowodowych.

Konsument ponosi koszty przesyłki towaru do sprzedawcy, o ile został o tym poinformowany.

Sprzedawca pokrywa koszty dostarczenia rzeczy do konsumenta.

Zakup usługi

Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta **wykonywanie usługi rozpoczyna się niezwłocznie**, wówczas w przypadku odstąpienia od umowy konsument ma **obowiązek zapłaty** za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

Jakich towarów nie można zwracać?

- towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia (np. artykuły spożywcze)
- towarów wyprodukowanych wg specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych (np. meble na wymiar, garnitur szyty na miarę, biżuteria z wygrawerowaniem)
- zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. towary lecznicze, chusteczki nawilżane)
- **nagrań dźwiękowych, zapisu nut**(jpg, png), nagrań wizualnych lub oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu
- usług w zakresie zakwaterowania (innych niż do celów mieszkalnych), przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

UWAGA: Ustawa o prawach konsumenta nie ma zastosowania do umów dotyczących przewozu osób, umów o imprezę turystyczną czy umów o timeshare.

Zakup za granicą – możliwość zwrotu

W każdym kraju Unii Europejskiej konsumenci mają takie same prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni zgodnie z **Dyrektywa 2011/83** w sprawie praw konsumentów.

Co w przypadku gdy sklep internetowy odmawia przyjęcia zwrotu?

Jeżeli dokonałeś zakupu w sklepie zarejestrowanym na terenie Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii lub Islandii skontaktuj się z Europejskim Centrum Konsumentckim e-mailem: **ECCNET-PL@ec.europa.eu** lub drogą telefoniczną pod numerem 22 55 60 600 –dyżury prawników od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00 – 14:00.

Jeżeli masz problem z przedsiębiorcą z Polski pomoc możesz otrzymać:

- pod numerami Infolinii Konsumentckiej 801 440 220 oraz 22 290 89 16, prowadzonej przez Fundację Konsumentów, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00, opłata wg taryfy operatora.
- w **Konsumentckim Centrum E-porad**, gdzie eksperci Stowarzyszenia dla Powiatu, Stowarzyszenia Aquila i Stowarzyszenia Euro-Concret udzielają odpowiedzi drogą elektroniczną pod adresem: porady@dlakonsumentow.pl,
- u **miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów**

Prawo do informacji

Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w jasny i widoczny sposób oraz bezpośrednio przed złożeniem przez niego zamówienia o następujących kwestiach:

- dane identyfikujące przedsiębiorcę
- podstawowe cechy towaru lub usługi
- łączna cena lub wynagrodzenie wraz z podatkami, a także opłaty za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakiegokolwiek inne dodatkowe koszty
- sposoby płatności, dostawy lub spełnienia świadczenia
- stosowana procedura reklamacyjna
- w przypadku prawa do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedura odstąpienia
- koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy
- termin, w którym oferta lub cena pozostają wiążące

Konsument musi mieć świadomość, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Potwierdzenie złożonego zamówienia musi być w łatwy i czytelny sposób oznaczone z użyciem słów „**zamówienie z obowiązkiem zapłaty**” lub równoważnym sformułowaniem.

Najpóźniej na początku procesu składania zamówienia Konsument musi mieć dostęp do informacji o ewentualnych ograniczeniach w dostarczeniu oraz akceptowanych sposobach płatności.

Konsument potwierdza, że zapoznał się z treścią umowy i potwierdza ten fakt składając zamówienie na utwory na stronie **www.januszkoman.com**

Przedsiębiorca musi dostarczyć licencje na warunki użytkowania nut (**licencja_nuty**) i utworów kompozytora i aranżera Janusza Komana wyprodukowane w formacie utworów mp3 i nut (JPG i png) na prywatny i osobisty użytek Klienta (**licencja_produk**t) dołączonych do towarów.

Tryb postępowania reklamacyjnego

Reklamacje dotyczące Usług można zgłaszać pisemnie, w formie listu poleconego, na adres:

- **KOMAN PRODUCTION, 07-201 Wyszków, ul. Targowa 6** lub elektronicznie na adres: **koman_shop@onet.pl**
- Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać oznaczenie osoby zgłaszającej reklamację (imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail) oraz opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
- Wzór formularza odstąpienia od umowy
- Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia przez **KOMAN PRODUCTION**