

# Regulamin sklepu

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ (REGULAMIN SKLEPU MERLIN.PL)

Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną został przygotowany na podstawie art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. nr 144 poz. 1204 ze zm.) i stanowi integralną część umowy sprzedaży oferowanych przez Sklep towarów. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Sklepu, powyższe zapewnia możliwość zapoznania się z jego treścią przed zawarciem umowy. Regulamin udostępniany jest również w formie pliku PDF ([kliknij i pobierz](#)), który umożliwi jego pozyskanie (pobranie), odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie.

Sklep internetowy Merlin.pl, działający pod adresem <http://www.merlin.pl>, prowadzony jest przez Merlin Commerce Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Aleje Jerozolimskie 134 (02-305 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - pod numerem KRS 0000377830, kapitał zakładowy w wysokości 2 015 000,00 zł, NIP 5272647706, REGON 142799272.

Kontakt ze Sklepem, jest możliwy za pośrednictwem:

a. poczty elektronicznej: [kontakt@merlin.pl](mailto:kontakt@merlin.pl);

b. telefonicznie: +48 222 62 62 62

c. pisemnie na adres: Merlin Commerce sp. z.o.o. – sklep internetowy merlin.pl, ul. Aleje Jerozolimskie 134 (02-305 Warszawa).

Sklep podejmuje najwyższe starania, aby zasady i warunki sprzedaży poprzez stronę [www.merlin.pl](http://www.merlin.pl) kształtowały prawa i obowiązki konsumenta w sposób zgodny z dobrymi obyczajami z uwzględnieniem jego interesów.

## SŁOWNICZEK

**Sklep** - prowadzony przez spółkę Merlin Commerce Sp. z o.o. sklep internetowy działający pod adresem: <http://www.merlin.pl> (dalej łącznie jako „strona merlin.pl”), przy użyciu którego spółka Merlin Commerce Sp. z o.o. sprzedaje produkty oraz świadczy usługi za pośrednictwem Internetu;

**Dni robocze** - wszystkie dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

**Czas realizacji zamówienia** - czas, w jakim Sklep skompletuje zamówienie i przekaże je przewoźnikowi realizującemu wybraną przez Klienta formę dostawy;

**Punkt partnerski** - oznaczony punkt odbioru i nadania Paczki przez spółkę Ruch S.A. z siedzibą w Warszawie, w którym Klient może dokonać odbioru produktów, zwrotu produktów lub złożyć reklamację. Wykaz Placówek i ich adresów jest dostępny na stronie <https://www.paczkawruchu.pl/znajdz-kiosk/>;

**Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, dokonująca zakupów w Sklepie i posiadająca Konto Klienta;

**Konsument** - Klient będący osobą fizyczną w rozumieniu art. 22(1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121 ze zm.), tzn. osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Konsultant** - osoba obsługująca Klienta w **Biurze Obsługi Klienta (BOK)**, porozumiewająca się z Klientem telefonicznie, mailowo lub pisemnie;

**Konto Klienta (Moje Konto)** - baza zawierająca dane Klienta służące między innymi do realizacji składanych zamówień, historię zamówień, preferencje Klienta dotyczące wybranych funkcjonalności Sklepu, dane dotyczące wpłat;

**Przelew tradycyjny** - płatność wykonywana przez Klienta w banku poprzez konto internetowe lub stacjonarne lub na poczcie. Płatność dokonywana przed realizacją zamówienia (przedpłata);

**Przelew elektroniczny** - płatność wykonywana przez Klienta z konta bankowego on-line, za pośrednictwem systemów płatności on-line. Płatność dokonywana przed realizacją zamówienia (przedpłata);

**Płatność kartą kredytową** - płatność wykonywana przez Klienta za pomocą karty kredytowej, za pośrednictwem systemów płatności on-line. Płatność dokonywana przed realizacją zamówienia (przedpłata);

**Płatność przy odbiorze (płatność za pobraniem)** - płatność dokonywana przez Klienta podczas odbioru zamówienia od kuriera lub w punkcie odbioru zamówienia.

**Treści** - wszelkie treści zamieszczone przez Klienta w merlin.pl zgodnie z dostępnymi funkcjonalnościami, w tym w szczególności zdjęcia, wypowiedzi na forum, recenzje produktów znajdujących się w asortymencie Sklepu;

**E-book** - książka w wersji elektronicznej, której treść zapisana w formie elektronicznej przeznaczona jest do odczytania za pomocą odpowiedniego oprogramowania zainstalowanego w urządzeniu komputerowym (np. komputer osobisty, czytnik książek elektronicznych itp.). Pliki z treścią książki mogą być w postaci plików PDF lub EPUB bądź w postaci plików w innych formatach oferowanych przez Sklep;

**Audiobook mp3** - nagranie dźwiękowe w formie elektronicznej zawierające odczytany przez lektora tekst publikacji książkowej (w formacie audio, mp3 lub innym);

**Pliki elektroniczne** - treści cyfrowe w rozumieniu art. 2 pkt. 5 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), tzn. dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, takie jak m.in. programy komputerowe, aplikacje, gry, muzyka etc, w szczególności E-booki, Audiobooki mp3 i inne produkty oferowane do sprzedaży w formie pliku do odczytania na odpowiednim urządzeniu elektronicznym;

**PDF** - format zapisu, który można odczytać po pobraniu na dowolne urządzenie elektroniczne, wyposażone w czytnik PDF;

**EPUB** (electronic publication) - standard zapisu służący do publikowania E-booków;

**DRM** (Digital rights management) - cyfrowe zarządzanie prawami. System zabezpieczeń mający przeciwdziałać nielegalnemu, niezgodnemu z wolą właściciela praw używaniu danych;

**Kodeks cywilny** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. z 2014 r. poz. 121 ze zm.);

**Ustawa o prawach konsumenta** - ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. z 2014 r. poz. 827);

**Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 ze zm.);

**Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (regulamin Sklepu).

**Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta obejmujące ofertę zawarcia ze Sklepem Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę produktów i/lub usług;

**Umowa sprzedaży lub Umowa** - umowa sprzedaży produktów w rozumieniu Kodeksu cywilnego zawarta pomiędzy Sklepem, a Klientem przy wykorzystaniu funkcjonalności Sklepu, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## I. PRZYJMOWANIE I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

1. Sklep prowadzi sprzedaż produktów i usług za pośrednictwem sieci Internet. Informacje o produktach i usługach Sklep zamieszcza na stronie merlin.pl. Oferta podlega bieżącej aktualizacji.

2. Zamówienia od Klientów są przyjmowane poprzez stronę merlin.pl, 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę. Składanie zamówień przez Internet jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych.

a. System operacyjny: Windows lub Linux (z konsolą graficzną) lub Mac OSX;

b. Procesor: 1 GHz;

c. RAM: 1 GB pamięci RAM;

d. Dysk twardy: 8,0 GB wolnego miejsca;

e. Karta graficzna: 256 MB pamięci obsługująca rozdzielczość 1024x768;

f. Sterowanie: klawiatura, mysz;

g. Łącze internetowe o przepustowości minimalnej: download 512 kbit/s, upload 128 kbit/s;

h. Przeglądarka internetowa z obsługą Java Script: IE (min. wersja 7) lub Google Chrome (min. wersja 13) lub Mozilla Firefox (min. wersja 10).

3. Do dokonywania zakupów w Sklepie niezbędne jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej. Informacje dotyczące procesu składania zamówienia zamieściliśmy w sekcji POMOC na stronie merlin.pl – składanie zamówień w merlin.pl (<http://www.merlin.pl/text/skladanie-zamowien>).

4. Sklep nie prowadzi w ramach merlin.pl sprzedaży hurtowej. Sklep uprawniony jest do wprowadzenia maksymalnej liczby sztuk określonego produktu lub kategorii produktów, objętej jednym zamówieniem.

5. Rejestracja Konta Klienta, jak również korzystanie z funkcjonalności strony internetowej merlin.pl jest nieodpłatne.

6. W celu usunięcia Konta Klienta należy pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej poinformować Sklep o woli jego usunięcia.

7. Informacje o produktach stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego. Klient, przesyłając do Sklepu zamówienie, składa ofertę zawarcia Umowy sprzedaży zamawianych produktów lub usług ze Sklepem, która wiąże Klienta przez okres 7 (siedem) dni licząc od dnia jej złożenia. Każda płatność zrealizowana przez Klienta - z wyjątkiem płatności realizowanej przy odbiorze zamówienia - stanowi do momentu wysłania przez Sklep potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji, przedpłatę na poczet realizacji zamówienia. W wyniku złożonego przez Klienta zamówienia, Sklep niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania Zamówienia, przesyła do Klienta specyfikację złożonego zamówienia na podany przez Klienta adres e-mail. Specyfikacja, o której mowa w zdaniu poprzednim, nie stanowi potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji - (nie dochodzi do zawarcia Umowy sprzedaży). W terminie 7 (siedem) dni licząc od dnia otrzymania Zamówienia Sklep prześle na adres email podany przez Klienta:

a. potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji – jeżeli realizacja zamówienia będzie możliwa. Przesłanie przez Sklep potwierdzenia wskazanego w zdaniu poprzednim jest równoznaczne ze złożeniem przez Sklep oświadczenia o przyjęciu oferty Klienta, o której mowa powyżej. Z tą chwilą uważa się Umowę sprzedaży za zawartą;

b. potwierdzenie anulowania zamówienia – jeżeli realizacja zamówienia nie będzie możliwa.

8. Zawierając Umowę sprzedaży ze Sklepem i akceptując postanowienia Regulaminu Klient wyraża zgodę na wystawianie i udostępnienie faktur przez Sklep w formie elektronicznej, zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2004 r. nr 54 poz. 535 ze zm.).

9. Zgoda na udostępnienie faktur w formie elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktur w formie papierowej. Jednakże zgoda Klienta na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej nie wyłącza prawa Sklepu do wystawiania i przesyłania faktur w wersji papierowej. W razie sprzeciwu Klienta wyrażonego w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty internetowej Sklep przekaże Klientowi fakturę w wersji papierowej, przekazując oddzielnie na adres, na jaki ma zostać wystawiona faktura.

10. Sklep wystawi fakturę w momencie wysyłki zamówienia z magazynu. Sklep wystawia i udostępnia faktury w formie elektronicznej w sposób gwarantujący autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści. Każda faktura w formie elektronicznej zostanie udostępniona Klientowi za pośrednictwem poczty

elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta przy składaniu zamówienia lub zakładaniu Konta Klienta.

11. W przypadku braku możliwości realizacji całego lub części zamówienia, po zawarciu Umowy sprzedaży, Sklep niezwłocznie zawiadomi o tym fakcie Klienta. Powiadomienie zostanie wysłane na adres e-mail wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia.

12. W przypadku braku możliwości realizacji części zamówienia, o którym mowa w ustępie 11 powyżej, Klient jest informowany o stanie zamówienia i podejmuje decyzję o sposobie jego realizacji. Sklep czeka na decyzje Klienta 24 godziny, licząc od momentu wysłania wiadomości e-mail z prośbą o decyzję. W przypadku braku decyzji Klienta, Sklep dokona anulowania z zamówienia pozycji niedostępnej i wyśle produkt lub produkty, które są zarezerwowane dla niego.

13. W przypadku braku możliwości zrealizowania całego zamówienia, Sklep dokona anulowania zamówienia, Klient otrzyma informacje, zgodnie z ustępem 11 powyżej.

14. W przypadku jeśli zamówienie zostało opłacone przez Klienta i zostało ono anulowane w całości lub w części Sklep dokona zwrotu pieniędzy, w wysokości anulowanych produktów lub w przypadku anulowania całego zamówienia, w wysokości całego zamówienia, zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale VIII. Zwrot należności Klientom

15. W przypadku braku zapłaty za produkt lub usługę objęte zamówieniem w terminie 3 dni od dnia otrzymania przez Klienta specyfikacji złożonego zamówienia (z wyjątkiem płatności za pobraniem), o czym mowa w ust. 7 powyżej, Sklep anuluje złożone zamówienie, o czym Klient zostanie poinformowany, poprzez wysłanie wiadomości na podany przez Klienta adres e-mail.

16. W przypadku jeśli Klient dokona zapłaty za część zamówienia (z wyjątkiem płatności za pobraniem), to nie dochodzi do zawarcia Umowy sprzedaży, a wpłacone pieniądze zostaną zwrócone na jego numer konta lub kartę - zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale VIII. Zwrot należności Klientom.

17. Do sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży przeznaczona jest ograniczona liczba produktów. Przyjmowanie zamówień następuje według kolejności wpływania zamówień, aż do wyczerpania się zapasów objętych tą formą sprzedaży w magazynie Sklepu lub u jego dostawców.

18. Zasady sprzedaży E-booków i Audiobooków mp3 uregulowane są w rozdziale IX Regulaminu.

19. Sklep zastrzega, że realizacja zamówienia obejmująca dostawę poza teren Polski wymaga ustalenia w Biurze Obsługi Klienta zasad i warunków dostawy.

20 Adres email podany przez Klienta w toku składania zamówienia lub podczas rejestracji Konta Klienta, będzie wykorzystywany przez Sklep na potrzeby komunikacji z Klientem związanej z realizacją Zamówień i usługami świadczonymi drogą elektroniczną za pośrednictwem merlin.pl.

## **II. ZMIANY W ZAMÓWIENIACH**

1. Klient może dokonywać zmian w zamówieniu, pod warunkiem potwierdzenia takiej zmiany w Biurze Obsługi Klienta lub może je anulować do momentu przygotowania zamówienia do wysyłki. Aktualny status zamówienia dostępny jest po zalogowaniu na Konto Klienta (Moje Konto) w zakładce "historia zamówień".

2. Modyfikacje dotyczące: adresu Klienta, adresu dostawy oraz zawierające polecenia zwrotu należności będą przyjmowane tylko poprzez formularz kontaktu po uprzednim zalogowaniu się na Konto Klienta (Moje Konto).

## **III. CENY PRODUKTÓW**

1. Wszystkie ceny produktów zamieszczone na stronie merlin.pl:

a. podawane są w złotych polskich,

- b. zawierają podatek VAT,
- c. nie zawierają kosztów dotyczących ewentualnych opłat celnych,
- d. nie zawierają kosztów dostawy.
- e. dotyczą jednej sztuki produktu bądź usługi.

2. Sklep zastrzega sobie prawo do przeprowadzania akcji promocyjnych, wyprzedaży i wprowadzania w nich zmian zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie regulaminami, jak również do dokonywania zmian ceny produktów. Uprawnienie powyższe nie ma wpływu na ceny produktów w zamówieniach złożonych przed datą wejścia w życie zmiany ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.

3. Promocje w Sklepie nie podlegają łączeniu, o ile regulamin promocji nie stanowi inaczej.

#### **IV. CZAS REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

1. Przy każdym produkcie podany jest przewidywany czas realizacji zamówienia do wysyłki.

2. Czas realizacji zamówienia jest to czas, który upływa od przyjęcia zamówienia do realizacji do momentu przekazania zamówienia ze Sklepu do przewoźnika realizującego dostawę - uwzględniane są tylko Dni Robocze. Zamówienie na produkty o różnym czasie realizacji jest wysyłane po skompletowaniu wszystkich dostępnych produktów zamówienia. Termin skompletowania paczki określany jest na podstawie produktu o najdłuższym czasie realizacji.

3. Aktualny status zamówienia dostępny jest po zalogowaniu na Konto Klienta (Moje konto) w zakładce "historia zamówień".

4. Sprawdzenie stanu przesyłki i określenie charakteru naruszenia lub zniszczenia opakowania dokonane w obecności kuriera lub pracownika poczty, w tym sporządzenie protokołu szkody, ułatwi Sklepowi rozpatrzenie reklamacji.

#### **V. FORMY PŁATNOŚCI ORAZ FORMY DOSTAWY I ROZPOCZĘCIE REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

1. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione produkty z dostawą na terytorium Polski:

a. płatność przy odbiorze (za pobraniem) - realizacja zamówienia rozpoczyna się po zakończeniu procesu składania zamówienia,

b. płatność z góry (przedpłata) w jednym z systemów płatności akceptowanych przez Sklep - realizacja zamówienia rozpoczyna się po otrzymaniu przez Sklep potwierdzenia poprawnego wykonania operacji od operatora płatności, w przypadku przelewu bankowego - po wpłynięciu wpłaty na rachunek bankowy Sklepu.

2. Dostawa towaru odbywa się w sposób wybrany przez Klienta i określony w zamówieniu.

3. Lista dostępnych form:

a. płatności jest dostępna na stronie: <https://merlin.pl/text/formy-płatnosci/>

b. dostawy jest dostępna na stronie: <https://merlin.pl/text/warunki-dostawy/>

4. Informacje o kosztach dostawy, formach płatności oraz orientacyjnym terminie dostawy jest dostępna na stronie: <https://merlin.pl/text/warunki-dostawy/>

5. Dla wybranych produktów mogą być dostępne jedynie niektóre z form płatności lub dostawy.

6. Przelew elektroniczny oraz Płatność kartą realizuje na zlecenie Sklepu PayU SA. Dane odbiorcy, tytuł oraz kwota płatności dostarczane są PayU SA przez Sklep celem realizacji płatności. PayU SA nie pobiera opłaty od realizacji usługi od Klienta. Administratorem danych osobowych Klienta koniecznych do realizacji płatności jest PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-166), przy ul. Grunwaldzkiej 186. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu realizacji transakcji płatniczej. PayU SA powiadomi Klienta o statusie realizacji płatności, rozpatrywanej reklamacji, a także w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na PayU.

Klient wybierając Płatność elektroniczną lub Płatność kartą przyjmuje do wiadomości i akceptuje powyższe postanowienia zezwalając na zlecenie przez Sklep realizacji płatności przez PayU.

## VI. REKLAMACJE

1. Sklep zobowiązany jest do wydania produktu bez wad.
2. Produkty mogą być objęte gwarancją producenta lub dystrybutora. Szczegółowe warunki gwarancji i czas jej trwania podawane są w karcie gwarancyjnej wystawionej przez gwaranta. Jeśli dokument gwarancyjny przewiduje taką możliwość, Klient może zgłaszać swoje roszczenia w ramach gwarancji bezpośrednio w autoryzowanym serwisie, którego adres znajduje się w dokumencie gwarancji.
3. Konsument może skorzystać, według swojego wyboru, z uprawnień gwarancyjnych bezpośrednio u gwaranta (producenta lub dystrybutora) we wskazanych serwisach zgodnie z warunkami zawartymi w karcie gwarancyjnej lub z uprawnień przysługujących mu od sprzedawcy z tytułu rękojmi.
4. W przypadku stwierdzenia wady produktu i skorzystania przez Konsumenta z uprawnień wynikających z tytułu rękojmi Konsumentowi przysługuje w szczególności uprawnienie do złożenia reklamacji w terminie 2 (dwóch) lat od daty doręczenia produktu. Na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym, Konsument może żądać:
  - a. naprawy produktu,
  - b. wymiany produktu na wolny od wad,
  - c. obniżenia ceny produktu,
  - d. albo może odstąpić od umowy sprzedaży.
6. W przypadku stwierdzenia wad produktu Klient powinien wypełnić formularz reklamacji dostępny na stronie internetowej pod adresem <https://merlin.pl/text/zwroty-i-reklamacje/>, a następnie odesłać produkt wraz z formularzem reklamacji zawierającym opis przyczyny reklamacji do Sklepu. Odesłanie towaru do Sklepu można dokonać poprzez nadanie przesyłki z reklamowanym produktem w Punkcie partnerskim po uprzednim skontaktowaniu się z Biurem Obsługi Klienta. Biuro Obsługi Klienta prześle do Klienta etykietę, którą należy wydrukować, nakleić na paczkę z produktem oraz złożyć w Punkcie partnerskim. Przesyłka odsyłana jest na koszt Merlin Commerce sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie.
7. Sklep jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wadę, jeżeli Klient wiedział o wadzie produktu w chwili zawarcia umowy sprzedaży ze Sklepem. Opis wady produktu będzie każdorazowo wskazany na merlin.pl.
8. W przypadku reklamacji gier komputerowych albo programów multimedialnych posiadających elektroniczny klucz aktywacyjny, Klient może - według własnego wyboru - dokonać reklamacji poprzez Sklep lub dokonać reklamacji tego typu produktu bezpośrednio, kontaktując się z jego producentem (dystrybutorem), który zobowiązany jest wysłać do Klienta drogą elektroniczną informację o przyczynach usterki.
9. Sklep niezwłocznie, jednak najpóźniej w ciągu 14 dni od daty otrzymania przesyłki z reklamowanym produktem i wypełnionym formularzem reklamacji, ustosunkuje się do złożonej reklamacji i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu.
10. W przypadku sprzedaży produktu w obrocie między przedsiębiorcami na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego strony wyłączają odpowiedzialność Sklepu z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy, w szczególności ustalają, iż nie ponosi on żadnej odpowiedzialności także za wady ukryte przedmiotu sprzedaży.

## VII. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

---

1. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, Klient będący Konsumentem, może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 (czternastu) dni od daty odebrania przesyłki.
2. Konsument może odstąpić od umowy składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie może być złożone na formularzu zwrotu dostępnym na stronie internetowej pod adresem: <https://merlin.pl/text/zwroty-i-reklamacje/>
3. Konsument ma obowiązek zwrócić produkt do Sklepu niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni, licząc od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie produktu przed jego upływem.
4. Zwrot towaru do Sklepu można dokonać przez nadanie przesyłki z produktem w Punkcie partnerskim po uprzednim skontaktowaniu się z Biurem Obsługi Klienta. Biuro Obsługi Klienta prześle do Klienta etykietę, którą należy wydrukować, nakleić na paczkę z produktem oraz złożyć w Punkcie partnerskim. Przesyłka odsyłana jest na koszt Merlin Commerce sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie.
5. Produkty powinny być zwrócone w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, tj. Konsument powinien postępować z produktem mając na uwadze konieczność jego ewentualnego, późniejszego zwrotu. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
6. Prawo Konsumenta od odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku:
  - a. w którym przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - b. w którym przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - c. w którym przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - d. w którym przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - e. dostarczenia Treści Cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy;
  - f. umów o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
7. Sklep dokonuje zwrotu należności za zwrócony produkt w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania od Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie VIII Regulaminu. Na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

## VIII. ZWROT NALEŻNOŚCI KLIENTOM

---

1. W przypadku zaistnienia okoliczności zobowiązujących Sklep do zwrotu należności wpłaconych przez Klienta na rzecz Sklepu, zwrot ten następuje w następujących terminach:
  - a. w przypadku reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej uwzględnienia przez Sklep;
  - b. w przypadku odstąpienia Konsumenta od umowy w terminie określonym w rozdziale VII punkt 7 Regulaminu;
  - c. w przypadku anulowania zamówienia w terminie 14 dni od dnia jego anulowania.

2. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu tego samego sposobu płatności jakiego użył Konsument przy dokonywaniu zapłaty za zamówienie. W przypadku gdy Konsument opłacił zamówienie przy odbiorze, zwrot pieniędzy nastąpi na numer rachunku bankowego podanego w formularzu zwrotu, w którym Konsument równocześnie wyrazi zgodę na taką formę zwrotu płatności. Możliwy jest również zwrot za pośrednictwem przekazu pocztowego.
3. W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta zgodnie z postanowieniami pkt VII Regulaminu, w przypadku gdy Konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy przez Sklep inny niż najtańszy oferowany przez Sklep sposób dostarczenia, Sklep Zwraca koszt dostawy zamówienia do Konsumenta w wysokości najtańszego sposobu dostawy oferowanego przez Sklep.
4. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub jego opóźnienie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru konta.
5. W przypadku wystawienia faktury korygującej, faktura zostanie wystawiona przez Sklep w momencie zwrotu pieniędzy na konto Klienta. Faktura zostanie wysłana do Klienta drogą elektroniczną na adres e-mail, podany podczas składania zamówienia i zamieszczona na stronie merlin.pl w Koncie Klienta, w szczegółach zamówienia, którego faktura korygująca dotyczy.

## **IX. ZASADY SPRZEDAŻY PLIKÓW ELEKTRONICZNYCH**

1. Zamówienie obejmujące E-booki lub Audiobooki mp3 nie łączy się z zamówieniem obejmującym inne produkty dostępne w Sklepie, tworząc oddzielny koszyk. Poszczególne zamówienie może obejmować tylko jedną kopię/sztukę danego E-booka lub Audiobooka mp3.
2. Składając zamówienie Klient powinien zapoznać się z wymaganiami technicznymi, opisem danego E-booka lub Audiobooka mp3, który zawiera, oprócz innych danych, postanowienia o zakresie licencji dotyczącej danego pliku oraz typ pliku.
3. Realizacja zamówienia zawierającego E-booka lub Audiobooka mp3 rozpoczyna się po otrzymaniu przez Sklep potwierdzenia poprawnego wykonania zapłaty od operatora płatności.
4. Klient może skorzystać z następujących form zapłaty: karta kredytowa lub przelew elektroniczny.
5. Wszystkie ceny E-booków i Audiobooków mp3 zamieszczone na stronie merlin.pl podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
6. Po otrzymaniu przez Sklep potwierdzenia dokonania płatności, w ciągu maksymalnie 12 godzin, Sklep prześle Klientowi, na adres e-mail Klienta używany do logowania w Sklepie, informację o potwierdzeniu otrzymania należności oraz sposobie pobrania pliku zawierającego E-booka lub Audiobooka mp3. Pobranie E-booka lub Audiobooka mp3 może wyłączyć możliwość odstąpienia od umowy dotyczącej tego pliku na zasadach określonych w rozdziale VII punkcie 6 e) Regulaminu.
7. Wraz z informacją, o której mowa w ustępie 6 powyżej, zostanie udostępniona faktura VAT w formie elektronicznej.
8. W przypadku gdy realizacja zamówienia okaże się niemożliwa, Sklep informuje o tym Klienta, przesyłając informację na adres e-mail używany przez Klienta do logowania w Sklepie. W przypadku opłacenia przez Klienta zamówienia, Sklep dokona zwrotu wpłaconych środków na rachunek bankowy wskazany przez Klienta zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie VIII Regulaminu.
9. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie e-maila z informacjami dotyczącymi realizacji zamówień, jeżeli powyższe spowodowane jest przyczynami leżącymi wyłącznie po stronie Klienta (np. przepełniona skrzynka mailowa lub podany błędny adres).
10. Klient ma prawo do odstąpienia od umowy, pod warunkiem nie skorzystania z uprawnienia opisanego w rozdziale VII punkt 6 e) Regulaminu.
11. W przypadku odstąpienia od umowy opłaconej przez Klienta, Sklep dokona zwrotu wpłaconych środków na rachunek bankowy wskazany przez Klienta zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale VIII Regulaminu.



12. Zasady korzystania z E-booków i Audiobooków mp3: zakup upoważnia do korzystania z E-booka lub Audiobooka mp3 przez Klienta, który zakupił plik, tylko dla własnego użytku, z zastrzeżeniem dalszych ograniczeń określonych w treści Regulaminu i/lub w opisie zamieszczonym przy danym pliku, w tym także zastosowanych przez Sklep lub inny podmiot zabezpieczeń technicznych. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. nr 90 poz. 631 z późn. zm), Klient nie jest uprawniony do rozpowszechniania ani udostępniania zakupionego E-booka, Audiobooka mp3, jego fragmentów, kopii w celach komercyjnych, dokonywania zmian czy wszelkiego rodzaju modyfikacji pliku, usuwania błędów pliku.

13. Klient jest uprawniony do zgłoszenia reklamacji w szczególności, jeżeli:

a. pobrany E-book lub Audiobook mp3 jest uszkodzony,

b. pobrany E-book lub Audiobook mp3 nie uruchamia się (po otrzymaniu e-maila z linkiem prowadzącym do strony pobierania oraz po spełnieniu wszelkich wymagań technicznych niezbędnych do otworzenia pliku w zamówionym formacie),

c. pobrany E-book lub Audiobook mp3 nie odpowiada opisowi lub jest niekompletny

d. w ciągu 12 godzin od dokonania płatności nie zostanie Klientowi udostępniona możliwość pobrania pliku zawierającego E-book lub Audiobook mp3.

W takim przypadku Klient powinien zgłosić reklamację przesyłając wiadomość do Biura Obsługi Klienta (reklamacje@merlin.pl) oraz podając numer zamówienia, którego dotyczy reklamacja. Sklep, w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji, ustosunkuje się do niej i poinformuje Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

14. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym punkcie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia pozostałych punktów Regulaminu.

## **X. DANE OSOBOWE**

1. Podczas korzystania ze Sklepu (polegającego na rejestracji konta, składania zamówień, zapisu na newsletter) Klient podaje swoje dane osobowe. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do dokonywania zakupów oraz korzystania z tych usług świadczonych przez Sklep, które wymagają podania danych osobowych.

2. Administratorem danych osobowych o których mowa w pkt 1 jest Merlin Commerce sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pod adresem ul. Aleje Jerozolimskie 134 (02-305 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000377830, REGON: 142799272, NIP: 5272647706, kapitał zakładowy: 2 015 000,00 zł.

3. W sprawach związanych z danymi osobowymi możesz skontaktować się z nami pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej pisząc na adres: ul. Aleje Jerozolimskie 134 (02-305 Warszawa) lub poprzez wiadomość e-mail na adres: daneosobowe@merlin.pl.

4. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można skontaktować się pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej pisząc na adres: ul. Aleje Jerozolimskie 134 (02-305 Warszawa) lub drogą e-mailową pod adresem: iodo@merlin.pl. Inspektor chętnie pomoże we wszystkich kwestiach związanych z ochroną danych osobowych, w szczególności udzieli odpowiedzi na pytania dotyczące przetwarzania Twoich danych osobowych

5. Klient podając dane oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są jego danymi.

6. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu pozyskiwanych danych osobowych, celu a także sposobu ich przetwarzania oraz prawa przysługujące Klientowi dostępne są w polityce prywatności ([kliknij tutaj](#)).

## **XI. NEWSLETTER, TREŚCI**

---

1. W przypadku wyrażenia przez Klienta dodatkowej zgody, jego dane osobowe będą przetwarzane przez Sklep w celu przesyłania Newslettera zawierającego informację handlowe o nowych towarach, promocjach i usługach dostępnych w Sklepie.

2. Newsletter będzie wysyłany na:

a. adres e-mail

lub/i

b. numer telefonu

podany przez Klienta podczas procesu rejestracji w Sklepie lub w formularzu umożliwiającym prenumeratę Newslettera.

3. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z otrzymywania Newslettera samodzielnie, poprzez odznaczenie stosownego pola w zakładce „Twoje konto” (odnośnik Newsletter) lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

4. Klient posiadający Konto Klienta, o ile merlin.pl przewiduje takie funkcjonalności, może dodawać Treści w merlin.pl. Treści nie mogą naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa, praw osób trzecich, w tym praw na dobrach niematerialnych osób trzecich, dóbr osobistych osób trzecich ani zasad współżycia społecznego. Za sprzeczne z zasadami współżycia społecznego uznaje się Treści niezgodne z charakterem danej funkcjonalności merlin.pl (np. niemerytoryczne, naruszające prywatność osób trzecich, służące promocji lub reklamie określonych usług, produktów lub działalności, itp.). Dodanie danej Treści do merlin.pl jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta oświadczenia, że jest uprawniony do dodania tej Treści w merlin.pl (w szczególności udostępnienia go nieograniczonemu kręgowi osób), dana Treść nie narusza powszechnie obowiązujących przepisów prawa, praw osób trzecich, w tym praw na dobrach niematerialnych osób trzecich, dóbr osobistych osób trzecich, ani zasad współżycia społecznego oraz udziela Sklepowi niewyłącznej licencji na korzystanie z tej Treści (w całości lub we fragmentach) w działalności merlin.pl (w tym w szczególności na utrzymywanie w zasobach systemu informatycznego bez ograniczeń czasowych oraz udostępniania w merlin.pl w miejscu i czasie wybranym przez odbiorców dla celów działalności marketingowej). Z tytułu udzielenia powyższej licencji Klientowi nie przysługuje od Sklepu jakiegokolwiek wynagrodzenie. Sklep zobowiązuje się korzystać z Treści, w ramach licencji, z poszanowaniem autorskich praw osobistych. Udzielona Sklepowi licencja uprawnia do udzielania sublicencji podmiotom współpracującym ze Sklepem.

5. Sklep zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu lub usunięcia danej Treści z merlin.pl, jeżeli będzie sprzeczna z prawem, naruszać prawa osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub postanowienia niniejszego Regulaminu. O zamiarze skorzystania z uprawnienia wskazanego w zdaniu poprzednim, Sklep powiadomi Klienta na adres e-mail Klienta.

6. Sklep zastrzega, że podstawową funkcjonalnością merlin.pl jest sprzedaż produktów, a nie przechowywanie czy udostępnianie Treści, w związku z czym Klient przyjmuje do wiadomości, że Sklep może w każdym czasie zaprzestać ich udostępniania w merlin.pl.

7. Jeżeli dana Treść będzie miała charakter bezprawny, Sklep, stosownie do powszechnie obowiązujących przepisów prawa, uniemożliwi dostęp do takiej Treści w przypadku otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości w tym zakresie. Stosownie do powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie ma obowiązku sprawdzania Treści udostępnianych w merlin.pl.

## **XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

---

1. Umowa sprzedaży zawierana jest między Klientem a Merlin Commerce Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

2. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Klienta oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Klienta.

3. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze zamówienia lub innych dyspozycji Klienta, powstałe wskutek przekazania przez Klienta błędnych danych.

4. Sklep wykorzystuje pliki cookies do obserwacji sposobów użytkowania strony merlin.pl. Rodzaje plików cookie, z których korzysta Sklep to:

a. Cookies sesji - działają tylko podczas przeglądania strony merlin.pl umożliwiając tym samym prawidłowe ich funkcjonowanie.

b. Cookies trwałych - pozostają na komputerze po odwiedzeniu strony merlin.pl.

c. Cookies podmiotów zewnętrznych - umożliwiają dostosowanie wyświetlanej strony do preferencji Klienta.

d. zapewnienie stabilnego i bezpiecznego funkcjonowania księgarni internetowej,

e. tworzenia statystyk oglądalności podstron witryny merlin.pl.

Klient ma możliwość korzystania ze strony merlin.pl bez wykorzystywania mechanizmu cookies, ale może to oznaczać, że niektóre funkcje lub usługi Sklepu nie będą działać poprawnie. Jeśli Klient nie wyraża zgody na korzystanie z plików cookies powinien, w dowolnym momencie, zaznaczyć w ustawieniach przeglądarki opcję odrzucania plików cookies lub sygnalizowania ich przesłania.

6. Ewentualne spory pomiędzy Klientem a Sklepem zostaną poddane rozstrzygnięciu sądu właściwego zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. nr 43 poz. 296 z późn. zm.).

7. Klient posiada możliwość skorzystania z pozasądowych, z alternatywnych metod rozstrzygania sporów (tzw. ADR) zwrócić się o mediację albo o rozstrzygnięcie sporu do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego. Klient może złożyć do wniosku do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. Szczegółowe informacje, dane kontaktowe oraz wykaz polubownych sądów konsumenckich znajduje się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Klient może złożyć swoją skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR (online dispute resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

9. Regulamin obowiązuje od dnia 14 marca 2019 r.

10. Zmiana niniejszego Regulaminu może nastąpić z ważnych przyczyn, do których należy:

a. zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną przez Sklep, w tym wprowadzenie nowych usług, rozbudowa lub zmiana funkcjonalności merlin.pl,

b. zmiana warunków lub procesu zawierania umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną przez Sklep,

c. poprawa obsługi Klientów, w tym przeciwdziałanie nadużyciom,

d. zmiana danych Sklepu, w szczególności nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych lub danych teled adresowych wskazanych w niniejszym Regulaminie,

e. potrzeba usunięcia z treści niniejszego Regulaminu ewentualnych błędów, omyłek pisarskich lub niejasności,

f. konieczność dostosowania postanowień niniejszego Regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na świadczenie usług i prowadzenie sprzedaży przez Sklep.

Sklep zamieści informację o zmianie Regulaminu bezpośrednio w merlin.pl oraz poinformuje bezpośrednio Klientów o jego zmianie wysyłając wiadomość na adres email Klienta lub poprzez zamieszczenie informacji bezpośrednio w panelu Konta Klienta.

Zmiana niniejszego Regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Sklep, który to termin nie może być krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia jego treści, zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu. Zmieniony Regulamin jest wiążący dla Klienta posiadającego Konto, o ile nie wypowie umowy o świadczenie usług przed datą wejścia w życie zmienionego Regulaminu (zgodnie z procedurą usunięcia Konta Klienta). Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do Regulaminu są realizowane na podstawie postanowień obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.

11. Zapraszamy do korzystania ze strony: [www.merlin.pl/pomoc](http://www.merlin.pl/pomoc), gdzie przedstawiliśmy odpowiedzi na najczęściej zadawane przez Klientów pytania.