

REGULAMIN ZAKUPÓW W SKLEPIE NEO24.PL

1. STRONY TRANSAKCJI I PRZEDMIOT TRANSAKCJI

1. Sklep internetowy, działający pod adresem WWW.NEO24.PL, prowadzony przez NEO24.PL sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nyskiej 48a, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000169728, NIP: 895-10-09-163, REGON: 930716951 prowadzi sprzedaż towarów z branż AGD, RTV, GSM, Foto, Car Audio, filmy DVD za pośrednictwem sieci Internet.
2. Do skutecznego złożenia zamówienia niezbędny jest komputer z procesorem min. 200MHz, 64MB RAM, kartą graficzną obsługującą rozdzielczość 800x600 i 256 kolorów oraz przeglądarka stron internetowych (Internet Explorer (wersja >= 5.5), Mozilla Firefox, Opera) a także klawiatura lub inne urządzenie wskazujące, umożliwiające poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych, co jest niezbędne do prawidłowego złożenia zamówienia w sklepie internetowym NEO24.PL Sp. z o.o.
3. Cena wszystkich widocznych na stronach sklepu internetowego NEO24.PL produktów jest ceną brutto (zawiera podatek VAT), jest wyrażona w złotych polskich i jest ona wiążąca w chwili złożenia przez klienta zamówienia.
4. Cena podana przy każdym towarze jest obowiązująca do czasu wyczerpania zapasów magazynowych.
5. Sklep zastrzega sobie prawo zmiany cen towarów znajdujących się w ofercie, wprowadzenia nowych towarów do oferty sklepu, przeprowadzenia i odwołania akcji promocyjnych na stronach sklepu, bądź wprowadzenia w nich zmian.
6. Sprzedający oświadcza, że produkty sprzedawane za pośrednictwem sklepu internetowego NEO24.PL są fabrycznie nowe, objęte gwarancją producenta oraz posiadają wszelkie wymagane przez polskie prawo atesty.
7. Sprzedający dołoży wszelkich starań, aby produkty widoczne w ofercie sklepu internetowego NEO24.PL pokrywały się z bieżącymi stanami magazynowymi Sprzedającego. W przypadku niedostępności całości lub części towaru objętego zamówieniem, Kupujący zostanie o tym poinformowany. Do kupującego będzie należała decyzja, co do sposobu realizacji zamówienia, tj. częściowej jego realizacji, wydłużenia czasu oczekiwania, lub anulowania całości zamówienia.
8. W przypadku sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży, na które przeznaczona jest ograniczona liczba towaru, realizacja zamówienia następować będzie według kolejności wpływania potwierdzonych zamówień na te towary, aż do wyczerpania zapasów objętych tą formą sprzedaży.

2. TRANSAKCJA

1. Zamówienia w sklepie internetowym NEO24.PL można dokonywać poprzez:
 - strony internetowe sklepu NEO24.PL - poprzez wypełnienie formularza na stronach sklepu
 - telefonicznie - dzwoniąc pod numer 0801 22 55 88 (całkowity koszt rozmowy jak za jeden impuls) od poniedziałku do piątku w godzinach 9-18 oraz w soboty w godzinach 10-14.

2. Podczas dokonywania zamówienia Kupujący jest zobowiązany do podania prawidłowych danych osobowych: imienia i nazwiska, dokładnego adresu zamieszkania, adresu email oraz telefonu kontaktowego.
3. Po potwierdzeniu elektronicznym zamówienie zostaje potwierdzone przez Sprzedającego drogą telefoniczną lub elektroniczną
4. Zgodnie z Ustawą z 2 marca 2000 roku [o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny](#) (Dz.U. z 2000r. nr 22, poz. 271) kupujący ma prawo odstąpić od zawartej umowy sprzedaży w terminie 10 dni od daty dostarczenia towaru. W przypadku zwrotu towaru Kupujący zobowiązany jest poinformować o zamiarze odstąpienia od umowy Sprzedającego drogą mailową na adres reklamacje@neo24.pl. Zwracany towar musi być kompletny, nie może nosić śladów użytkowania oraz musi posiadać oryginalne, niezniszczone opakowanie producenta. Do zwracanego towaru należy dołączyć oryginał dokumentu sprzedaży, oraz wypełniony i podpisany formularz zwrotu towaru. Dokumenty należy przykleić na zewnątrz opakowania, tak, aby Sprzedający miał do nich dostęp bez konieczności otwierania przesyłki. Koszt zwrotu towaru ponosi Kupujący. Kupujący ma obowiązek należyście zabezpieczyć odsyłany towar, tak aby zapobiec jego uszkodzeniu w transporcie. Jeżeli dostarczony towar jest niekompletny, bądź nosi ślady użytkowania, NEO24.PL zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia przesyłki, lub obniżenia zwracanej kwoty. Po otrzymaniu i przyjęciu towaru NEO24.PL Sp. z o.o. zwróci Kupującemu kwotę równą cenie zakupu zwracanego sprzętu oraz wystawi Kupującemu fakturę korygującą i odeśle na adres Kupującego. Kupujący po otrzymaniu faktury korygującej jest zobowiązany do podpisania kopii i odesłania jej na adres NEO24.PL Sp. z o.o.
5. W przypadku odstąpienia od umowy należność zostanie przekazana na rachunek bankowy Kupującego w terminie do 14 dni roboczych od daty powtórnego przyjęcia towaru przez Sprzedającego.

3. PŁATNOŚĆ

1. W sklepie NEO24.PL istnieje możliwość płatności w następujący sposób:
 - **Przelew na konto bankowe Sprzedającego** - przelewając pieniądze bezpośrednio na konto NEO24.PL nr 18 1240 6814 1111 0000 4939 2030. Korzystając z tej formy płatności Kupujący nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów. Realizacja zamówienia rozpoczyna się natychmiast po uznaniu konta NEO24.PL.
 - **Płatność za pobraniem** - wybierając tą metodę Kupujący obciążony jest dodatkowo zryczałtowanym kosztem pobrania w wysokości 5 zł + 1% wartości zamówienia. Procedura realizacji zamówienia rozpoczyna się natychmiast po telefonicznym potwierdzeniu zamówienia przez Operatora sklepu NEO24.PL
 - **Płatność kartą kredytową lub bezpośrednio z konta bankowego za pośrednictwem systemu Płatności.pl.**
 - **Płatność w systemie ratalnym**
2. Za moment dokonania płatności uważa się moment wpływu gotówki na konto Sprzedającego (w przypadku płatności przelewem na konto Sprzedającego), pozytywny wynik autoryzacji (w przypadku płatności kartą kredytową i przelewem online za pośrednictwem systemu Płatności.pl) lub poinformowanie Sprzedającego przez Cetelem Bank SA o finalnej akceptacji wniosku kredytowego, złożonego przez Kupującego.
3. Kupujący jest zobowiązany zapłacić cenę końcową, będącą wynikową ceny zakupu towarów powiększoną o koszty transportu. W przypadku płatności za pobraniem do ceny końcowej

4. doliczany jest 5zł kosztów manipulacyjnych + 1% wartości zamówienia, w przypadku płatności online doliczane są koszty obsługi kanału elektronicznego.

4. DOSTAWA

1. Czas wysyłki produktów jest oznaczony na stronach internetowych sklepu NEO24.PL. Towary zostały podzielone na trzy grupy: towary z czasem wysyłki do 48 godzin, towary wysyłane do 9 dni, oraz towary wysyłane w czasie do 21 dni. Sklep internetowy NEO24.PL dołoży wszelkich starań, aby dostawa towaru nastąpiła w czasie podanym w karcie produktu w sklepie internetowym. W przypadku niemożliwości dostawy towaru w wyżej wymienionym czasie, Kupujący zostanie o tym niezwłocznie poinformowany przez Operatora sklepu internetowego NEO24.PL. Maksymalny czas potwierdzenia dostawy wynosi 48 godzin następujących po sobie dni roboczych.
2. Dostawa towaru realizowana jest ubezpieczoną przesyłką we współpracy z firmą kurierską SCHENKER. Filmy DVD są wysyłane Poczta Polska. Sklep internetowy NEO24.PL zastrzega sobie możliwość zmiany firmy kurierskiej, także po złożeniu zamówienia przez Kupującego.
3. W momencie przekazania towaru firmie kurierskiej Kupujący jest powiadamiany o tym fakcie poprzez wysłanie informacji elektronicznej na konto email podane w zamówieniu. Kupujący ma możliwość śledzenia stanu swojego zamówienia poprzez stronę internetową "Konto" będące integralną częścią sklepu internetowego NEO24.PL, oraz link w emailu potwierdzającym zamówienie.
4. Kupujący może również odebrać zamówiony towar osobiście w siedzibie NEO24.PL, po uprzednim obustronnym potwierdzeniu terminu odbioru. W momencie odbioru osobistego koszty dostawy wynoszą 10 zł przy zamówieniu do 2 sztuk towaru, 20zł przy zamówieniu do 4 sztuk towaru i 30 zł za zamówienie powyżej 4 sztuk towaru.
5. Koszt dostawy towaru w całości pokrywa Kupujący.
6. Kupujący ma obowiązek oceny stanu produktu i jego zgodności z zamówieniem w momencie dostawy przez Kuriera i w jego obecności. W przypadku uszkodzenia towaru należy w obecności Kuriera sporządzić protokół reklamacyjny (druk tego protokołu zobowiązany jest posiadać kurier) , zawierający opis uszkodzenia. Reklamowany towar, należy wraz z fakturą sprzedaży zwrócić Kurierowi. Jeżeli paczka zawiera więcej niż jeden produkt należy zwrócić je wszystkie. Koszt transportu ponosi Sprzedający. Kiedy towar znajdzie się ponownie na magazynie NEO24.PL zostanie wymieniony na nowy, a nowa przesyłka zostanie wysłana na koszt Sprzedającego. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia towaru w czasie późniejszym należy postępować wg zasad gwarancji.
7. Koszt dostawy towaru jest uzależniony od objętości produktów i wynosi odpowiednio:

Objętość produktu	Koszt przesyłki
do 0,1 m ³	15 zł
do 0,15 m ³	19 zł
0,15-0,2 m ³	22 zł
0,2-0,3 m ³	57 zł
0,3-0,5 m ³	67 zł
0,5 - 1 m ³	95 zł
pow. 1 m ³	130 zł

W grupie towarowej do 0,2m³ mieszczą się: produkty z działu AGD drobne, GSM, foto, car audio, radiobudziki, radioodbiorniki, MP3, dyktafony, część telewizorów LCD, kina domowe, płyty ceramiczne. W grupie towarowej od 0,2 do 0,3 m³ mieszczą się: płyty ceramiczne, okapy, kuchnie, chłodziarki, zamrażarki, piekarniki, pralki, telewizory, kina domowe. W grupie towarowej od 0,3 do 0,5 m³ mieszczą się: chłodziarki, zamrażarki, piekarniki, pralki. Grupa towarowa od 0,5 do 1 m³ zawiera największe telewizory i lodówki/chłodziarki.

8. W momencie otrzymania towaru Kupujący musi potwierdzić jego odbiór. Od tej pory towar staje się jego własnością.

5. GWARANCJA I SERWIS

1. Sprzedający oświadcza, że produkty sprzedawane w sklepie internetowym NEO24.PL są nowe i objęte gwarancją producenta lub importera.
2. Czas trwania gwarancji jest uzależniony od rodzaju sprzętu oraz producenta.
3. Karty gwarancyjne, które Kupujący otrzymuje wraz z towarem standardowo nie są podbijane. Wraz z przesyłką dostarczane są pieczątki-naklejki, które po sprawdzeniu otrzymanego towaru należy przykleić na karcie gwarancyjnej, w miejscu przeznaczonym na pieczęć sprzedawcy.

6. REKLAMACJE I ZWROTY

1. Jeżeli w trakcie użytkowania towaru Kupujący stwierdzi, że posiada on wady techniczne, lub jest niezgodny z umową może skorzystać ze świadczeń gwarancyjnych bezpośrednio u producenta produktu, we wskazanych serwisach (dotyczy produktów objętych gwarancją producenta) lub przeprowadzić procedurę reklamacyjną za pośrednictwem NEO24.PL Sp. z o.o.
2. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych, powstałych podczas dostawy, lub skierowania reklamacji bezpośrednio do sprzedawcy Kupujący powinien wypełnić [formularz reklamacyjny](http://www.neo24.pl/zloz-reklamacje.html) <http://www.neo24.pl/zloz-reklamacje.html> oraz odesłać starannie zabezpieczony na czas transportu towar na adres sklepu NEO24.PL Sp. z o.o., ul. Żmigrodzka 242a, 53-026 Wrocław. Wraz z towarem należy przesłać oryginał dowodu zakupu oraz wypełnioną kartę gwarancyjną. NEO24.PL Sp. z o.o. nie przyjmuje żadnych przesyłek odsyłanych za pobraniem.
3. Reklamacje związane z usługą on-line (np. nieprawidłowo naliczone koszty dostawy lub nieprawidłowe produkty znajdujące się w koszyku) można składać podczas telefonicznego potwierdzenia zamówienia przez konsultanta, bądź poprzez formularz reklamacyjny.
4. Uszkodzenia powstałe w czasie dostawy i transportu będą rozpatrywane tylko wtedy, gdy usterka zostanie odkryta w obecności pracownika firmy kurierskiej. W takim przypadku niezbędne jest spisanie protokołu szkody w obecności pracownika firmy kurierskiej. Po sporządzeniu protokołu należy niezwłocznie skontaktować się z pracownikiem sklepu internetowego NEO24.PL.

5. NEO24.PL Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność przez 2 lata od daty zakupu w przypadku niezgodności towaru z umową zgodnie z Art. 10 [Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej](#) z 27 lipca 2002 r. Klient traci uprawnienia określone w w/ ustawie, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową nie zawiadomi sklepu o tym fakcie.
6. Osobą odpowiedzialną za zarządzanie procesem reklamacji w imieniu NEO24.PL Sp. z o.o. jest Pani Marta Laszewicz.

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Różnice w wyglądzie towarów sprzedawanych w sklepie internetowym NEO24.PL wynikające z indywidualnych ustawień sprzętu komputerowego (kolor towaru, proporcje towaru, itp.) nie stanowią podstawy do reklamacji zakupionego towaru.
2. Wszystkie wymienione produkty i nazwy są używane wyłącznie w celach identyfikacyjnych i mogą być zastrzeżonymi znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.
3. Zgodnie z ustawą z dnia 29 lipca 2005 roku [o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym](#) (Dz. U. nr 180, poz.1495) Kupujący nabywając sprzęt elektryczny lub elektroniczny, ma prawo zwrócić stary (zużyty) sprzęt tego samego rodzaju do sklepu, w którym kupił nowy produkt. Sprzęt należy odesłać na własny koszt na adres ul. Żmigrodzka 242D Wrocław, po uprzednim poinformowaniu o tym Sprzedającego.
4. Złożenie zamówienia w sklepie internetowym NEO24.PL jest równoznaczne ze zgodą na przechowywanie i przetwarzanie przez firmę NEO24.PL sp. z o.o. danych osobowych zawartych w zamówieniu, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 29.08.1997 r. [o ochronie danych osobowych](#) (j.t. Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz.926 z późn. zmianami).
5. NEO24.PL informuje, że dane osobowe Kupującego będą przetwarzane jedynie w celu skutecznego potwierdzenia zamówienia oraz dostawy towaru pod wskazany przez Kupującego adres. Kupujący ma prawo do wglądu w przechowywane przez NEO24.PL Sp. z o.o. dane osobowe, ich zmiany lub całkowitego usunięcia z systemu.
6. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umowy sprzedaży jest sąd właściwy dla siedziby pozwanego lub sąd właściwy dla miejsca wykonania umowy.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 02.03.2000 r. [o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny](#)
8. Złożenie zamówienia w sklepie internetowym NEO24.PL oznacza pełną akceptację niniejszego regulaminu.
9. Zgodnie z Art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) [Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną](#) z dnia 18 lipca 2002 r. Klient zobowiązany jest do nieumieszczania w witrynie sklepu NEO24.PL treści o charakterze bezprawnym.
10. Niniejsza umowa jest dostępna pod adresem <http://www.neo24.pl/regulamin.html>, www.neo24.pl/regulamin.pdf oraz w wersji pisemnej pod adresem siedziby spółki NEO24.PL Sp. z o.o. ul. Nyska 48a Wrocław.