

**Regulamin sklepu obowiązujący  
od 29.06.2020 r.**

**REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO SWIATKSIAZKI.PL**

Sklep internetowy swiatksiazki.pl funkcjonujący pod adresem [www.swiatksiazki.pl](http://www.swiatksiazki.pl)  
prowadzony jest przez:

**Dressler Dublin Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Ożarowie Mazowieckim, 05-850 Ożarów Mazowiecki, ul. Poznańska 91, zarejestrowaną pod numerem KRS 0000688140 w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy KRS, NIP: 5252498568, o kapitale zakładowym 182 814 450 zł w całości wpłaconym.

**SPIS TREŚCI**

Słowniczek

- § 1. Składanie i realizacja zamówień
- § 2. Ceny towarów
- § 3. Modyfikacja składanych zamówień
- § 4. Formy płatności
- § 5. Czas realizacji zamówienia
- § 6. Reklamacje
- § 7. Gwarancja
- § 8. Prawo odstąpienia od umowy
- § 9. Dane osobowe
- § 10. Wystawianie recenzji
- § 11. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń
- § 12. Postanowienia końcowe

**SŁOWNICZEK**

**Regulamin** – niniejszy regulamin, określający zasady sprzedaży towarów oferowanych przez sklep internetowy [www.swiatksiazki.pl](http://www.swiatksiazki.pl) oraz zamówień telefonicznych i mailowych;

**Sklep** – sklep internetowy swiatksiazki.pl, sprzedający za pośrednictwem Internetu Towary znajdujące się w jego ofercie oraz prowadzący działalność pod adresem internetowym [www.swiatksiazki.pl](http://www.swiatksiazki.pl);

**Oferta** – towary umieszczone na stronie internetowej [www.swiatksiazki.pl](http://www.swiatksiazki.pl) i oznaczone jako dostępne;

**Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub inna jednostka nieposiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupów w Sklepie;

**Koszyk** – element funkcjonalny Sklepu, który umożliwia Klientowi dokonanie zakupów za pośrednictwem strony internetowej [www.swiatksiazki.pl](http://www.swiatksiazki.pl);

**Konto Klienta** – konto, które każdy Klient może założyć w Sklepie, dzięki któremu posiada dostęp do własnego panelu Klienta, a także Wirtualnej półki Klienta na której udostępniane są wszystkie zakupione Pliki;

**Panel Klienta** – element funkcjonalny Sklepu, stanowiący bazę danych Klienta oraz zawierający historię jego aktywności w Sklepie;

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

**Czas przygotowania zamówienia** – czas, w jakim Sklep skompletuje zamówienie i przekaże do wysyłki do księgarni lub za pośrednictwem firmy wybranej przez Klienta spośród wymienionych w Regulaminie;

**Czas realizacji zamówienia** – czas, w jakim Sklep po przygotowaniu zamówienia dostarczy Towar Klientowi lub do księgarni;

**Cena rynkowa** – sugerowana przez wydawcę lub dostawcę cena sprzedaży produktu na rynku, głównie detalicznym, pokazywana jako cena przekreślona;

**Wirtualna półka Klienta** – element funkcjonalny Sklepu, stanowiący bazę pobranych przez Klienta Plików;

**Towar** – produkt oferowany do sprzedaży we wszystkich kategoriach Sklepu, w tym Plik;

**Plik** – plik elektroniczny, w którym zawarta jest treść przeznaczona do odczytu (audiobook, e-book i inny produkt cyfrowy) za pomocą Urządzenia Elektronicznego;

**Sprzedaż Pliku** – odpłatne udostępnienie przez Sklep, na zamówienie Klienta, Pliku wraz z udzieleniem licencji, umożliwiające nieograniczone w czasie korzystanie z Pliku, na warunkach określonych w licencji;

**Płatność on-line** – płatność wykonywana przez Klienta przy pomocy dostępnych w Sklepie form płatności elektronicznych;

**Urządzenie Elektroniczne** – urządzenie przeznaczone do pobierania i odczytu Plików (np. komputer osobisty, tablet, smartphone, e-czytnik), pozwalające na obsługę formatów ePub, mobi lub pdf;

**EPUB** – książka elektroniczna w formacie EPUB, polecanym do e-czytników. EPUB to plik elektroniczny, który umożliwia: dostosowanie wielkości czcionki do potrzeb użytkownika, elastyczne dostosowanie treści do wielkości ekranu. Pliki te użytkownik może odczytać na następujących urządzeniach: komputerze, tablecie, smartphonie po zainstalowaniu odpowiedniej aplikacji, czytniku ebooków z ekranem eink (tzw. e-readerze). Po zakupie książki elektronicznej, plik jest udostępniany do pobrania na koncie Klienta w sekcji Wirtualnej półki;

**MOBI** – format pliku przystosowany do czytników Kindle. Po zakupie książki elektronicznej, plik jest udostępniany do pobrania na koncie Klienta w sekcji Wirtualnej półki;

**PDF** – (ang. portable document format) format pliku przystosowany do odczytu na urządzeniach np. komputer, tablet, smartphone wyposażonych w oprogramowanie do odczytu np. Adobe Reader. Po zakupie książki elektronicznej, plik jest udostępniany do pobrania na koncie Klienta w sekcji Wirtualnej półki;

**Wymagania techniczne swiatksiazki.pl** – do korzystania ze sklepu internetowego swiatksiazki.pl, w tym do przeglądania asortymentu sklepu jaki i składania zamówień na Towary, niezbędne są:

- a) Komputer z dostępem do sieci Internet, przeglądarka internetowa np. Mozilla Firefox, Google Chrom, Internet Explorer;
- b) Aktywne konto poczty elektronicznej (adres e-mail).

## § 1. Składanie i realizacja zamówień

1. Informacje znajdujące się na stronie internetowej Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego lecz są zaproszeniem do zawarcia umowy. Klient, składając zamówienie za pomocą środków wskazanych w § 1 ust. 2 pkt 1 i 2 , składa ofertę kupna określonego Towaru na warunkach podanych w opisie Towaru i Regulaminie znajdujących się na stronie [www.swiatksiazki.pl](http://www.swiatksiazki.pl). Klient, składając zamówienie za pomocą środków wskazanych w § 1 ust. 2 pkt 3, składa ofertę kupna określonego Towaru na warunkach uzgodnionych w trakcie rozmowy telefonicznej i Regulaminie.

2. Klient, zamierzający nabyć Towar inny niż Plik, może złożyć zamówienie w trzech trybach:

1) **za pośrednictwem strony internetowej Sklepu** [www.swiatksiazki.pl](http://www.swiatksiazki.pl) 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia:

- a) po zarejestrowaniu się - w przypadku nowego Klienta, lub zalogowaniu - w przypadku Klienta, który ma już konto Klienta w Sklepie,
- b) bez rejestracji (szybkie zakupy);

2) **e-mailowo** – przesyłając e-mail na adres [bok@swiatksiazki.pl](mailto:bok@swiatksiazki.pl) 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia, podając w ww. wiadomości następujące informacje:

- zamawiany Towar,
- ilość zamawianego Towaru,
- imię, nazwisko lub firma, adres, numer telefonu, e-mail,
- sposób dostawy,
- forma płatności,
- adres dostawy,
- w przypadku składania zamówienia przez klienta niebędącego osobą fizyczną – osoba do kontaktu;

3) **telefonicznie** – wykonując połączenie telefoniczne na numer 022 250 90 90 od poniedziałku do piątku w godzinach wskazanych na stronie [www.swiatksiazki.pl](http://www.swiatksiazki.pl) i podając w rozmowie telefonicznej następujące informacje:

- zamawiany Towar,
- ilość zamawianego Towaru,
- imię, nazwisko lub firma, adres do wysyłki lub wybraną do odbioru paczki księgarnię, numer telefonu,
- sposób dostawy,
- forma płatności,
- w przypadku składania przez klienta niebędącego osobą fizyczną – osoba do kontaktu.

3. **Klient, składając zamówienie przez stronę internetową Sklepu, chcący nabyć Towar inny niż Plik**, wybiera dany towar za pomocą kliknięcia w ikonę „Dodaj do koszyka”, a następnie w swoim Koszyku dokonuje wyboru sposobu dostawy i formy płatności.

W trakcie składania zamówienia przez stronę internetową Sklepu, Klient przechodzi przez wskazane etapy:

- 1) wybiera zamawiane Towary i ich ilość;
- 2) wybiera sposób dostawy;
- 3) wybiera formę płatności;
- 4) wskazuje adres dostawy zamówienia oraz podaje dane do faktury (mogą to być inne dane niż dane Klienta);
- 5) oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i go akceptuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w koszyku AKCEPTUJĘ REGULAMIN SKLEPU SWIATKSIAZKI.PL;
- 6) wpisuje kod rabatowy i oddzielnie akceptuje Regulamin Kodów Rabatowych jeśli posiada uprawnienia do kodu rabatowego udzielone przez Sklep;
- 7) potwierdza złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w ikonę „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.

Złożenie zamówienia na Towar inny niż Plik jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymanie elektronicznej faktury VAT oraz na otrzymanie innych niż faktura dokumentów dotyczących sprzedaży (jeżeli wystąpią).

**4. Zakup Pliku możliwy jest tylko za pośrednictwem strony internetowej Sklepu** na następujących zasadach:

- 1) Klient, nabywając Plik, uzyskuje dostęp do e-booka lub innego produktu cyfrowego, pozwalający na odczyt poprzez Internet lub na ściągnięcie go na odpowiednie Urządzenie Elektroniczne oraz uzyskuje licencję, dającą prawo do korzystania z Plików na warunkach określonych w Regulaminie;
- 2) licencja, o której mowa w punkcie 1, jest licencją niewyłączną, udzieloną na czas nieoznaczony i nieograniczoną terytorialnie, oraz obejmuje następujące pola eksploatacji:

- a) utrwalanie,
- b) przechowywanie przez wprowadzanie do pamięci Urządzeń Elektronicznych,
- c) odtwarzanie, z zastrzeżeniem wykorzystywania wyłącznie do własnego użytku osobistego Klienta, obejmującego również korzystanie z Pliku przez krąg osób pozostających w związku osobistym z Klientem.

Klientowi nie przysługuje prawo do dalszej dystrybucji Pliku, powielania, odstępowania, udostępniania, odsprzedaży, publikowania i innych form korzystania nieprzewidzianych Regulaminem;

- 3) w trakcie składania zamówienia na Plik, Klient, przechodząc przez kolejne etapy:

- a) wybiera zamówiony Plik,
- b) wskazuje adres miejsca pobytu Klienta niezbędny do rozliczeń między Sprzedawcą a Urzędem Skarbowym,
- c) potwierdza domyślny sposób płatności (płatność on-line) i dostawy (przekazanie na Wirtualną półkę Klienta),

d) podaje swoje dane w celu zabezpieczenia praw z licencji praw autorskich do Pliku,

e) uzupełnia niezbędne dane, wymagane do właściwego rozliczenia transakcji np. NIP,

f) wpisuje kod rabatowy i oddzielnie akceptuje Regulamin Kodów Rabatowych, jeśli posiada uprawnienia do kodu rabatowego udzielone przez Sklep,

g) oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i go akceptuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w koszyku AKCEPTUJĘ REGULAMIN SKLEPU SWIATKSIAZKI.PL,

h) opcjonalnie - wyraża zgodę na dostarczenie Pliku przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz potwierdza, że został poinformowany o utracie z tego powodu prawa do odstąpienia od umowy,

i) potwierdza złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w ikonę „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”;

4) Złożenie zamówienia na Plik jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na:

a) otrzymanie elektronicznej faktury VAT,

b) otrzymanie innych niż faktura dokumentów dotyczących sprzedaży (jeżeli wystąpią);

5) jeżeli Klient wyraził zgodę, o której mowa w pkt 3 lit. h, to z chwilą wpływu na rachunek Sklepu płatności on-line, Sklep niezwłocznie udostępnia Plik, który zostaje przekazany na Wirtualną półkę Klienta; w razie braku takiej zgody, Plik zostanie udostępniony na Wirtualnej półce Klienta po upływie terminu do odstąpienia od umowy;

6) Klient może pobrać plik z Wirtualnej półki Klienta na Urządzenia Elektroniczne nieograniczoną liczbę razy, tylko do użytku własnego i osób wymienionych w ust. 4 pkt 2 lit. c.

5. Po złożeniu zamówienia w sposób określony w § 1 ust. 2-4 Sklep przesyła Klientowi potwierdzenie przyjęcia zamówienia.

6. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia i rozpoczęcie realizacji zamówienia odbywa się według następujących zasad:

### **1) zamówienia przez stronę internetową Sklepu**

Klient zarejestrowany i niezarejestrowany otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia przez Sklep, a w przypadku zakupów z płatnością przy odbiorze także z prośbą o potwierdzenie zgodności danych w złożonym zamówieniu, po wpływie do Sklepu potwierdzenia zgodności danych w zamówieniu, zostaje ono przekazane do realizacji.

### **2) zamówienia złożone poprzez e-mail**

Klient dokonujący zakupów otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia.

### **3) zamówienia telefoniczne**

Klient dokonujący zakupów z płatnością przy odbiorze (jedyna dostępna forma w tym trybie zgodnie z § 4 ust. 4 lit. b Regulaminu) otrzymuje (w trakcie rozmowy telefonicznej) potwierdzenie treści proponowanej umowy na trwałym nośniku; po

złożeniu przez klienta oświadczenia dotyczącego zawarcia umowy, klient otrzymuje na trwałym nośniku (po zakończeniu rozmowy telefonicznej) potwierdzenie przyjęcia zamówienia, które zostaje przekazane do realizacji.

7. Do każdego zrealizowanego zamówienia jest wystawiany dokument sprzedaży, przy czym:

1) w przypadku zakupu Plików faktura zostanie przekazana Klientowi w formie elektronicznej poprzez udostępnienie jej w Panelu Klienta (w sekcji: Zamówienia),

2) w przypadku zakupu Towaru innego niż Plik faktura w formie elektronicznej zostanie przekazana Klientowi pod wskazany przez Klienta adres e-mail lub numer telefonu.

3) w przypadku zamówień odebranych i opłaconych w Księgarniach Świat Książki dotyczących zakupu Towaru innego niż Plik, Klient otrzyma na miejscu paragon lub fakturę w wersji papierowej według dyspozycji Klienta.

Klient, kupujący więcej niż jeden Towar, chcący otrzymać odrębne faktury na poszczególne Towary lub na inne dane Kupującego, powinien złożyć odrębne zamówienia na Towary objęte poszczególnymi fakturami.

8. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w dostawie Towaru wynikające z błędnie podanych przez Klienta danych lub niepoprawnego adresu dostawy.

9. Liczba sprzedawanych Towarów objętych promocją lub podlegających wyprzedaży jest ograniczona. Realizacja zamówień na te Towary odbywa się w kolejności, w jakiej zostały one skutecznie zamówione przez Klientów, aż do wyczerpania ich zapasów.

10. Rejestracja w Sklepie, jak również korzystanie z funkcjonalności Sklepu są nieodpłatne.

10a. Opłata za połączenie z numerem 22 250 90 90 zgodna ze stawką przewidzianą przez operatora wg aktualnego cennika.

11. W celu usunięcia konta Klienta ze Sklepu należy wysłać wiadomość e-mail z prośbą o usunięcie konta na adres mailowy bok@swiatksiazki.pl. W przesłanej wiadomości mailowej należy podać adres e-mail, na który konto zostało zarejestrowane.

12. Sklep uprawniony jest do zablokowania konta Klienta, po wcześniejszym wezwaniu Klienta do zaniechania stosowania w ramach Sklepu określonych działań, które mogą naruszać powszechnie obowiązujące przepisy prawa, prawa osób trzecich (w tym w szczególności prawa na dobrach niematerialnych), dobra osobiste osób trzecich, zasady współzycia społecznego lub postanowienia niniejszego regulaminu.

## **§ 2. Ceny towarów**

1. Ceny Towarów oferowanych do sprzedaży w Sklepie umieszczone są przy danym Towarze.

2. Wszystkie podawane na stronie Sklepu ceny:

- wyrażone są w złotych polskich;
- zawierają podatek VAT;
- nie zawierają kosztów przesyłki.

3. Ceną wiążącą i ostateczną jest cena Towaru podana na oficjalnej stronie Sklepu w chwili składania zamówienia przez Klienta.

4. Klient oprócz ceny za Towar inny niż Plik zobowiązany jest do uiszczenia kosztów dostawy do miejsca wskazanego przez Klienta.
5. Klient nie jest zobowiązany do złożenia gwarancji finansowych wykonania umowy.
6. Ceny Towarów podane w Sklepie internetowym obowiązują tylko w ofercie internetowej, sprzedaży e-mailowej lub sprzedaży telefonicznej i nie dotyczą cen prezentowanych w księgarniach stacjonarnych.
7. Każdorazowa akcja promocyjna przeprowadzana w Sklepie internetowym i księgarniach stacjonarnych w regulaminie promocji określa warunki i zakres przeprowadzanej akcji promocyjnej, w szczególności czy dotyczy sprzedaży e-mailowej lub sprzedaży telefonicznej.

### **§ 3. Modyfikacja składanych zamówień**

1. Klient ma prawo dokonania zmian w złożonym zamówieniu przyjętym przez Sklep do realizacji do momentu przygotowania zamówienia do wysyłki lub do momentu pobrania Pliku z Wirtualnej Półki. Po przygotowaniu zamówienia do wysyłki, konsumentowi przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.
2. Modyfikacji zamówienia można dokonać przez kontakt z Biurem Obsługi Klienta Sklepu za pośrednictwem poczty elektronicznej poprzez e-mail [bok@swiatksiazki.pl](mailto:bok@swiatksiazki.pl). Klient dokonujący modyfikacji zamówienia otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem modyfikacji zamówienia.
3. Wprowadzone przez Klienta zmiany w złożonym zamówieniu dotyczyć mogą: ilości zamówionych towarów, adresu wysyłki, danych do faktury, rezygnacji z części lub całości złożonego zamówienia.
4. W przypadku, gdy Klient rezygnuje z części lub całości wcześniej opłaconego zamówienia, zwrot należności odpowiadającej zapłaconej cenie towaru lub towarów, którego rezygnacja dotyczy, zostanie dokonany niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternaście) dni od dnia, w którym Sklep otrzymał daną rezygnację. Wpłacona przez Klienta kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, zostanie zwrócona na rachunek bankowy, z którego została wykonana płatność.

### **§ 4. Formy płatności**

1. Zapłaty za zakupione **Towary inne niż Pliki zamówione przez stronę internetową Sklepu** Klient może dokonać:
  - a) osobiście, płacąc gotówką przedstawicielowi Poczty Polskiej, kurierowi lub pracownikowi księgarni, w której nastąpił odbiór zamówienia w przypadku, gdy wybraną formą płatności jest „płatność przy odbiorze”
  - b) płatnością on-line, płacąc przelewem elektronicznym, bankowym bądź kartą kredytową. W tym przypadku realizacja złożonego przez Klienta zamówienia rozpocznie się dopiero po otrzymaniu przez Sklep potwierdzenia poprawnego wykonania płatności,
2. W przypadku zakupionych **Plików zamówionych przez stronę internetową Sklepu** Klient może dokonać zapłaty wyłącznie poprzez płatność on-line, płacąc przelewem elektronicznym, bankowym bądź kartą kredytową. Plik udostępniony zostaje Klientowi

niezwłocznie po zarejestrowaniu zapłaty na koncie bankowym Sklepu, o ile Klient wyraził zgodę o której mowa w § 1 ust. 4 pkt 3 lit. h.

3. Złożone zamówienia z wybraną opcją płatności on-line oczekują na wpłatę Klienta przez 10 (dziesięć) dni od dnia złożenia zamówienia; po tym czasie nieopłacone zamówienie zostaje automatycznie anulowane.

4. Klient może dokonać zapłaty za zakupione **Towary inne niż Pliki zamówione przez:**

a) **e-mail** : przelewem, osobiście, płacąc gotówką przedstawicielowi Poczty Polskiej, kurierowi lub pracownikowi księgarni, w której nastąpił odbiór zamówienia;

b) **telefon**: osobiście, płacąc gotówką przedstawicielowi Poczty Polskiej, kurierowi lub pracownikowi księgarni, w której nastąpił odbiór zamówienia.

5. Klient może podczas składania zamówienia przez stronę internetową Sklepu skorzystać z kodu rabatowego otrzymanego od Sklepu. Kody rabatowe nie sumują się z rabatami na stronie internetowej Sklepu. Koszyk zastosuje kod rabatowy korzystniejszy dla Klienta.

6. Wydawane przez Sklep kody rabatowe są objęte okresem ważności, w trakcie którego Klient ma możliwość skorzystać z oferowanego mu rabatu. Klient nie może łączyć poszczególnych kodów rabatowych z innymi promocjami, chyba że warunki regulaminu danej promocji stanowią inaczej.

7. Formą płatności przy zamówieniach przez stronę internetową Sklepu może być również przyznany Klientowi bon wartościowy. Bon wartościowy wykorzystany w zamówieniu obniża należność za całe zamówienie o wartość bonu.

## **§ 5. Czas realizacji zamówienia**

1. Na stronie Sklepu przy każdym Towarze innym niż Plik podana jest (w dniach roboczych) dostępność tego Towaru. Przez dostępność rozumieć należy czas potrzebny Sklepowi do przygotowania danego zamówienia i przekazania go do wysyłki. Czas, w jakim Sklep przekaże zamówiony Towar do wysyłki do Klienta, nie jest równoznaczny z czasem koniecznym do jego dostarczenia Klientowi za pośrednictwem wybranej formy dostawy. Termin otrzymania przez Klienta przesyłki wynosi orientacyjnie czas: dostępności towaru + przewidywany czas dostawy, i nie może przekraczać 30 (trzydziestu) dni od dnia zawarcia umowy.

W razie opóźnienia Sklepu z realizacją zamówienia w terminie 30 (trzydziestu) dni, Klient ma prawo wyznaczyć dodatkowy termin na realizację zamówienia, a po jego bezskutecznym upływie odstąpić od umowy.

2. Wysyłka Towarów innych niż Plik o różnych terminach dostępności następuje po skompletowaniu całości zamówienia, czyli po upływie najdłuższego terminu dostępności dla zamówionych Towarów. W przypadku złożenia zamówienia na Towary, w których przynajmniej 1 (jeden) z nich ma termin dostępności dłuższy niż 7 (siedem) dni, Sklep zaoferuje Klientowi podział zamówienia, z którego Klient ma prawo skorzystać według własnego uznania.

3. **Towary inne niż Pliki objęte zamówieniem złożonym przez stronę internetową Sklepu** dostarczane są do Klienta na wskazany przez niego adres za pośrednictwem Poczty Polskiej lub kuriera lub za pośrednictwem paczkomatu lub księgarni, zgodnie z wybranym przez niego sposobem dostawy.

3a. **Towary inne niż Pliki objęte zamówieniem e-mailowym** dostarczane są do Klienta na wskazany przez niego adres za pośrednictwem Poczty Polskiej lub



kuriera lub operatora systemu paczkomatów lub księgarni, zgodnie z wybranym przez niego sposobem dostawy.

**3b. Towary inne niż Pliki objęte zamówieniem telefonicznym** dostarczane są do Klienta na wskazany przez niego adres za pośrednictwem Poczty Polskiej lub kuriera lub księgarni, zgodnie z wybranym przez niego sposobem dostawy.

4. Termin otrzymania przez Klienta Towaru uzależniony jest od rodzaju Towaru i – w przypadku Towarów innych niż Plik, wybranego przez niego sposobu dostawy i wynosi:

1) w przypadku sprzedaży Towarów innych niż Plik:

a) w Polsce:

- za pośrednictwem Poczty Polskiej (przesyłka biznesowa): 3-5 dni roboczych + czas dostępności towaru;

- za pośrednictwem kuriera: 1 dzień roboczy + czas dostępności towaru;

- w Paczkomacie (dostawa towaru do wybranego Paczkomatu): 1-2 dni robocze + czas dostępności towaru;

- odbiór osobisty w księgarni: 1 dzień roboczy + czas dostępności towaru;

b) w krajach Unii Europejskiej:

- za pośrednictwem Poczty Polskiej (przesyłka ekonomiczna): 10 dni roboczych + czas dostępności towaru;

c) w krajach poza Unią Europejską:

- za pośrednictwem Poczty Polskiej (przesyłka priorytetowa): 7-14 dni roboczych + czas dostępności towaru;

2) w przypadku udostępnienia Plików w drodze podstawienia Plików do dyspozycji Klienta wraz z zapłatą ceny:

- w przypadku gdy Klient wyraził zgodę, o której mowa w § 1 ust. 4 pkt 3 lit h - poprzez niezwłoczne udostępnienie Pliku Klientowi na jego Wirtualnej półce znajdującej się na koncie Klienta w Sklepie,

- w przypadku niewyrażenia przez Klienta zgody, o której mowa w § 1 ust. 4 pkt 3 lit h - poprzez udostępnienie Pliku Klientowi na jego Wirtualnej półce znajdującej się na koncie Klienta w Sklepie niezwłocznie po upływie 14 (czternastu) dniowego terminu na odstąpienie od umowy,

5. Koszt dostawy jest zależny od sposobu dostawy i formy płatności. Cennik zawierający koszty dostawy jest dostępny pod adresem: <http://www.swiatksiazki.pl/pomoc/koszty-wysylki/> oraz w zakładce Koszty wysyłki (znajdującej się w stopce strony).

## **§ 6. Reklamacje**

1. Wszystkie Towary znajdujące się w ofercie Sklepu są Towarami oryginalnymi i niewadliwymi.

2. Sklep jest zobowiązany dostarczyć Klientowi Towary niewadliwe. W przypadku, gdy dostarczony Towar okaże się wadliwy (niezgodny z umową), Klient ma prawo złożyć reklamację wraz ze wskazaniem żądania:

1) obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, chyba że Sklep niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Jeżeli Klientem jest konsument, może zamiast

zaproponowanego przez Sklep usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez powyższego Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sklep.

2) wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady. Sklep może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli Klientem jest przedsiębiorca, Sklep może odmówić wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązкови przewyższają cenę towaru.

3. W przypadkach określonych w ust. 2 Klient ma prawo złożyć reklamację bezpośrednio w Sklepie.

4. Pierwszym etapem reklamacji jest kontakt z Biurem Obsługi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [bok@swiatksiazki.pl](mailto:bok@swiatksiazki.pl) lub telefonicznie pod numerem 22 250 90 90. Następnie w celu skorzystania ze swoich uprawnień Klient zobowiązany jest do odesłania reklamowanego towaru i opisu przyczyn jego reklamacji lub złożenia takiej reklamacji w jednej z Księgarń Świat Książki (sprawdź adresy naszych księgarń: <http://www.swiatksiazki.pl/ksiegarnie/nasze-ksiegarnie/>).

W przypadku odesłania reklamowanego towaru bezpośrednio do centrali firmy, prosimy o przesłanie towaru na następujący adres:

**DRESSLER DUBLIN SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

ul. Poznańska 91

05-850 Ożarów Mazowiecki

z dopiskiem: "reklamacja"

W celu zgłoszenia reklamacji Klient może skorzystać z formularza przygotowanego przez Sklep. [Pobierz formularz.](#)

([https://www.swiatksiazki.pl/media/wysiwyg/regulaminy/formularz\\_reklamacji\\_zwrotu\\_z\\_n.pdf](https://www.swiatksiazki.pl/media/wysiwyg/regulaminy/formularz_reklamacji_zwrotu_z_n.pdf))

5. W przypadku, gdy Klient odeśle reklamowany Towar, Sklep zwróci mu koszt nadania takiej przesyłki na wskazany przez Klienta rachunek bankowy lub przekazem pocztowym pod adres wskazany w zamówieniu. Reklamację można złożyć również w jednej z naszych księgarń (sprawdź adresy naszych księgarń: <http://www.swiatksiazki.pl/ksiegarnie/nasze-ksiegarnie/>) w takiej sytuacji Klient nie musi odsyłać Towaru i ponosić z tego tytułu kosztów.

6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje są niepełne i wymagają uzupełnienia – przed rozpoznaniem reklamacji Sklep zwróci się do Klienta o uzupełnienie braków we wskazanym zakresie.

7. Reklamacje dotyczące niezgodności Towaru z umową są rozpatrywane przez Sklep w terminie 14 (czternaście) dni od daty otrzymania reklamacji przez Sklep. Inne reklamacje są rozpatrywane w terminie 30 (trzydzieści) dni od daty otrzymania reklamacji przez Sklep.

8. Gdy składana przez Klienta reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie, Sklep wykona wskazane przez Klienta żądania zgodnie z przysługującymi mu prawami wymienionymi w niniejszym paragrafie.

W razie odstąpienia od umowy Sklep zwróci Klientowi pełną należność za zakupiony Towar niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.

9. Klient nie jest uprawniony do odstąpienia od umowy, jeśli wada Towaru jest nieistotna.

10. Istnieje również możliwość zaoferowania przez Sklep innego Towaru w zamian za Towar reklamowany, w przypadku pozytywnie rozpatrzonej reklamacji, ale zgoda na jego wysłanie wymaga potwierdzenia przez Klienta w drodze e-mailowej przyjęcia takiej propozycji.

11. W sytuacji, gdy przedmiot reklamacji stanowią gry komputerowe oraz programy multimedialne, które posiadają klucz aktywacyjny, istnieje możliwość, w celu przyspieszenia procedury reklamacyjnej, zgłoszenia reklamacji bezpośrednio do producenta, który drogą elektroniczną wyśle Klientowi informację o przyczynach powstałej usterki. Uzyskaną w ten sposób informację o przyczynach powstałej usterki należy przesłać wraz z wadliwym towarem, zgodnie z ust. 4.

12. W przypadku zamówień odebranych i opłaconych w księgarni, reklamacji Towaru należy dokonać w księgarni, w której nastąpiło opłacenie i odebranie Towaru. Reklamacja może zostać dostarczona do księgarni za pośrednictwem firmy kurierskiej lub Poczty Polskiej wedle uznania Klienta.

13. W przypadku reklamacji dot. zakupu Plików Klientowi przysługują uprawnienia zapisane w § 6. Reklamacje, ust. 2. W razie odstąpienia od umowy Sklep zwróci Klientowi pełną należność za zakupiony Towar niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.

## **§ 7. Gwarancja**

1. Towary sprzedawane przez Sklep mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta. Dokument gwarancyjny jest każdorazowo dostarczany w opakowaniu razem z zakupionym Towarem (o ile towar ten jest objęty gwarancją producenta).

2. Sklep nie udziela żadnej gwarancji na jakiegokolwiek sprzedawane Towary.

3. W przypadku Towarów, na które producent udzielił gwarancji, Klient może reklamować Towar posiadający wady:

a) korzystając z uprawnień wynikających z udzielonej gwarancji - w tym wypadku Klient reklamuje Towar bezpośrednio u gwaranta (podmiotu udzielającego gwarancji), a Sklep może być tylko pośrednikiem przekazującym reklamację. Klient według swego wyboru może zgłosić się bezpośrednio do serwisu gwarancyjnego, na zasadach określonych w dokumencie gwarancyjnym, albo do Sklepu;

b) korzystając z uprawnień przysługujących mu od sprzedawcy w związku z niezgodnością Towaru z umową – w takim przypadku należy złożyć reklamację stosownie do postanowień § 6 Regulaminu.

## **§ 8. Prawo odstąpienia od umowy**

1. Klient ma możliwość rezygnacji ze złożonego zamówienia do momentu przygotowania zamówienia do wysyłki, kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta przy pomocy poczty elektronicznej na adres e-mail: [bok@swiatksiazki.pl](mailto:bok@swiatksiazki.pl) lub telefonicznie pod numerem

22 250 90 90. W przypadku przygotowania zamówienia do wysłania, odstąpienie od umowy przez konsumenta następuje na zasadach określonych w ust. 2-5.

W przypadku zakupu Pliku konsumentowi, ze względu na charakter Pliku, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, w terminie wskazanym w ust. 2 lit. c. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje wówczas, jeżeli konsument wyraził zgodę na wcześniejsze rozpoczęcie spełnienia świadczenia, przed upływem 14 (czternastu) dni.

2. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, konsument może odstąpić od umowy, bez podania przyczyny, składając oświadczenie woli w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia:

- a) odebrania Towaru innego niż Pliki przez konsumenta lub wskazaną przez nich osobę trzecią,
- b) odebrania ostatniego Towaru innego niż Pliki, w przypadku zamówień więcej niż jednego Towaru dostarczanych partiami,
- c) zawarcia umowy dla pozostałych umów, w tym dotyczących Plików

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3. W razie odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a odstępujący od umowy jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni od dnia, w którym dokonano odstąpienia od umowy. Jeżeli odstępujący od umowy wybrał sposób zwrotu (dostarczenia) Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, Sklep nie jest zobowiązany do zwrotu odstępującemu od umowy poniesionych przez niego kosztów, przekraczających koszty zwykłego sposobu dostarczenia.

Odstępujący od umowy ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

Odstępujący od umowy ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Towaru związane z dostarczeniem Towaru do Sklepu.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy powinno zawierać: określenie adresata (zgodnie z danymi podanymi poniżej) datę zawarcia umowy/odbioru Towaru, imię, nazwisko oraz adres odstępującego od umowy, informację o przedmiocie odstąpienia, oraz stwierdzenie dotyczące odstąpienia od umowy ze Sklepem, jak również – w przypadku oświadczenia w wersji papierowej - powinno być podpisane.

Odstępując od umowy można skorzystać z formularza przygotowanego przez Sklep lub formularza stanowiącego Załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta. [Pobierz formularz.](#)

([https://www.swiatksiazki.pl/media/wysiwyg/regulaminy/formularz\\_reklamacji\\_zwrotu\\_z\\_n.pdf](https://www.swiatksiazki.pl/media/wysiwyg/regulaminy/formularz_reklamacji_zwrotu_z_n.pdf))

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy przesłać listownie w wersji papierowej pod wskazany niżej adres albo przesłać przy pomocy poczty elektronicznej na adres e-mail: [bok@swiatksiazki.pl](mailto:bok@swiatksiazki.pl) albo kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 22 250 90 90.

**DRESSLER DUBLIN SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

ul. Poznańska 91

05-850 Ożarów Mazowiecki

z dopiskiem: "zwrot"

Zwracany Towar powinien zostać wysłany na adres:

**DRESSLER DUBLIN SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

ul. Poznańska 91

05-850 Ożarów Mazowiecki

z dopiskiem: "zwrot"

4. Prawo do odstąpienia od umowy dotyczącej nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczonych w zabezpieczonym opakowaniu, nie przysługuje po otwarciu opakowania (w tym folii) po ich dostarczeniu.

5. Zwrot środków pieniężnych odstępującego od umowy nastąpi w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyto przy płatności, chyba że odstępujący od umowy wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, z zastrzeżeniem ust. 7.

6. W przypadku zamówień odebranych i opłaconych w księgarni, zwrot Towaru należy dokonać w księgarni, której nastąpiło opłacenie i odebranie towaru.

7. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od odstępującego od umowy do chwili otrzymania Towaru lub dostarczenia przez odstępującego od umowy dowodu jego odesłania.

## **§ 9. Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Dressler Dublin Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Ożarowie Mazowieckim, 05-850 Ożarów Mazowiecki, ul. Poznańska 91, nr tel. 22 250 90 90, e-mail [bok@swiatksiazki.pl](mailto:bok@swiatksiazki.pl).

2. Podawanie przez Klienta danych osobowych (imię, nazwisko, firma, adres, numer telefonu, adres e-mail) jest warunkiem zawarcia i wykonania umowy zgodnie z Regulaminem, w tym wysyłki zamówionych towarów. Niepodanie koniecznych danych osobowych wyklucza możliwość zawarcia i wykonania umowy. Klient jest odpowiedzialny za prawdziwość podanych danych osobowych.

3. Podawane przez Klienta dane osobowe są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania przez Sklep umowy sprzedaży Towarów oraz Plików, oraz w celu obsługi posprzedażnej transakcji (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) – „**RODO**”). Sklep może przetwarzać dane osobowe Klienta w innych celach po uzyskaniu na to jego zgody (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

4. Podawane przez Klienta dane osobowe niezbędne do zrealizowania zamówienia, tj. adres, imię, nazwisko, nazwa firmy, telefon, mogą zostać przekazane podmiotom realizującym wysyłkę w imieniu Sklepu oraz operatorowi telekomunikacyjnemu w celu powiadomienia Klienta o statusie zamówienia w drodze SMS.

5. Klient, dokonując zakupu w Sklepie, oddzielnie wyraża zgodę na wysyłanie za pomocą poczty e-mail informacji dotyczących oferty Sklepu, ofert specjalnych – promocji, przecen (tzw. newsletter) i kodów rabatowych.

6. W przypadku dokonywania przez Klienta płatności on-line poprzez pośrednika płatności elektronicznych Klient upoważnia Sklep do przekazywania temu pośrednikowi jego danych osobowych niezbędnych do zrealizowania płatności.

7. Dane osobowe Klienta nie zostaną przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy lub organizacjom międzynarodowym.

8. Klient ma prawo:

- dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
- przenoszenia danych (w szczególności historii transakcji),
- wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania.

9. Klient ma prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych. Wycofanie zgody na przetwarzanie następuje za pośrednictwem poczty e-mail na adres: [bok@swiatksiazki.pl](mailto:bok@swiatksiazki.pl). Skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na legalność przetwarzania, które miało miejsce do momentu wycofania zgody. We wszelkich innych sprawach związanych z danymi osobowymi Klienta należy kontaktować się z Inspektorem ochrony danych u Administratora, nr tel. 511 950 289, e-mail [ochronadanych@swiatksiazki.pl](mailto:ochronadanych@swiatksiazki.pl).

10. Klient ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

11. Dane osobowe Klienta, będą przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa.

## **§ 10 Wystawianie recenzji**

1. Klient może dobrowolnie przekazać recenzję dotyczącą towarów oferowanych przez Sklep.

2. Sklep po dokonanych zakupach wysyła do Klienta wiadomość email z prośbą o wystawienie recenzji. W razie braku wystawienia recenzji po otrzymaniu pierwszej wiadomości email, Sklep ponawia jednokrotnie wysyłkę wiadomości email po minimum 7 dniach.

3. Wystawione przez Klienta recenzje są publikowane w Sklepie i są dostępne dla wszystkich odwiedzających Sklep.

4. Wystawienie recenzji nie może być wykorzystywane przez Klienta do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji wobec Sklepu, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Sklepu lub osób trzecich.

5. Autorami recenzji nie mogą być pracownicy Sklepu bez względu na podstawę zatrudnienia.

6. Wystawiona recenzja może zostać w każdym czasie usunięta przez jej autora po kontakcie ze Sklepem na adres e-mail: [bok@swiatksiazki.pl](mailto:bok@swiatksiazki.pl).

7. Sklep może usunąć recenzję, jeśli uzna, że zawiera ona treści wulgarne, naruszające prawo (w szczególności dobra osobiste lub prawa własności intelektualnej Sklepu lub osób trzecich) lub postanowienia Regulaminu.

## **§ 11. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Klient posiada w szczególności następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży,
- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Sklepem,
- Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sklepem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów,
- Klient może złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Pod wskazanym linkiem znajduje się strona internetowa działająca na poziomie Unii Europejskiej stanowiąca punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców służący pozasądowemu rozstrzygnięciu sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług.

2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<http://www.uokik.gov.pl>).

## **§ 12. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od **29 czerwca 2020 r.**
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a przede wszystkim kodeksu cywilnego, jak również przepisy ustawy o prawach konsumenta, ustawy o ochronie danych osobowych oraz RODO.
3. Żadne z postanowień Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza, w jakimkolwiek zakresie, praw przysługujących konsumentowi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa ani też nie może być w taki sposób interpretowane.
4. W celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Sklep korzysta z informacji zapisywanych przez serwer lokalnie na komputerze Klienta w formie tzw. cookies. Informacje z plików cookies są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej ze stroną internetową Sklepu. Klient, poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej, może w dowolnym momencie wyłączyć akceptację plików cookies lub wymagać od przeglądarki internetowej każdorazowej zgody na skorzystanie z zawartości pliku cookies. W przypadku nieakceptowania plików cookies korzystanie ze Sklepu może być utrudnione. Szczegóły dotyczące wykorzystywania cookies zawarte są w Polityce cookies dostępnej na stronie Sklepu.

5. W przypadku zmiany Regulaminu, zamówienia złożone przed dniem wprowadzenia zmiany są realizowane na podstawie Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w dniu złożenia zamówienia.