



# Regulamin zawierania umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

obowiązuje od 01.05.2019 r.

## § 1. Postanowienia ogólne

- Niniejszy regulamin określa procedury stosowane przez NetGrupa Jadwiga Przybyła (zwaną dalej „netgrupa”) przy zawieraniu z netgrupa umów o świadczenie usług lub umów sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.
- NetGrupa Jadwiga Przybyła ma siedzibę i adres w Lubaczowie przy ul. Mickiewicza 105, 37-600 Lubaczów, NIP 793-141-02-87, posługuje się adresem kontaktowym: [admin@netgrupa.pl](mailto:admin@netgrupa.pl).
- Regulamin dotyczy umów zawieranych za pośrednictwem:
  - strony internetowej [www.netgrupa.pl](http://www.netgrupa.pl) – koszt transmisji danych zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
  - telefonicznej obsługi Klienta, dostępnej pod numerem 16 6320117 . Obsługa Klienta jest czynna 5 dni w tygodniu (poniedziałek-piątek) w godzinach od 9:00 do 17:00. Koszt połączenia zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
  - doradcy biznesowego – przedstawiciel netgrupa legitymujący się odpowiednim pełnomocnictwem.
- Do umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz zmiany tych umów stosuje się postanowienia Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Jeżeli w tym regulaminie piszemy o umowie o świadczenie usług, mamy na myśli również zmianę takiej umowy – chyba, że postanowienia wyraźnie dotyczą tylko zmiany umowy.

## § 2. Definicje

<b>Klient</b>	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera z netgrupa umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
<b>Konsument</b>	osoba fizyczna zawierająca umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niezwiązaną bezpośrednio z wykonywaną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
<b>Formularz Zamówienia</b>	formularz elektroniczny dostępny na stronie <a href="http://www.netgrupa.pl">www.netgrupa.pl</a> . Wypełniany przez Klienta, przez konsultanta (w przypadku zawierania umowy za pośrednictwem telefonicznej obsługi Klient lub przez doradcę biznesowego (w przypadku zawierania umowy za jego pośrednictwem).
<b>Podmiot Dostarczający Przesyłkę</b>	operator pocztowy albo firma kurierska, której netgrupa zleciła dostarczenie przesyłki do Klienta.
<b>Punkt Sprzedaży netgrupa</b>	jeden z autoryzowanych przez netgrupa sklepów lub punktów obsługi użytkowników sieci telekomunikacyjnej netgrupa, w którym oferowane są usługi netgrupa.
<b>Zamówienie</b>	oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy, określające ofertę lub rodzaj i liczbę rzeczy.

## § 3. Złożenie zamówienia

- Tryb złożenia Zamówienia dla umowy sprzedaży (dotyczy Zamówień składanych na [www.netgrup.pl](http://www.netgrup.pl), z wyłączeniem umowy sprzedaży na raty).
  - Aby złożyć Zamówienie, należy wybrać rzecz, której ma dotyczyć umowa sprzedaży z netgrupa, i wypełnić Formularz Zamówienia zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na stronie WWW.
  - netgrupa potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia.
  - Następnie netgrupa wysyła zamówione rzeczy pod adres wskazany w Formularzu Zamówienia. Sposób dostawy jest opisany w dalszej części regulaminu.
- Tryb złożenia Zamówienia dla umowy o świadczenie usług lub umowy o świadczenie usług wraz z umową sprzedaży.
  - W celu złożenia Zamówienia należy:
    - wybrać ofertę, w ramach której ma zostać zawarta z netgrupa umowa o świadczenie usług;
    - w przypadku gdy wraz z ww. umową Klient chce zawrzeć umowę sprzedaży, wybrać rzecz, której ma dotyczyć umowa sprzedaży z netgrupa;
    - wypełnić Formularz Zamówienia zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na stronie WWW albo, w przypadku korzystania z telefonicznej obsługi klienta lub pomocy doradcy biznesowego, zgodnie ze wskazaniami.
  - netgrupa potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia.
- Dokumenty wymagane przy procesie składania Zamówienia.
  - Lista dokumentów potrzebnych do zawarcia umowy jest umieszczona na stronie [www.netgrupa.pl](http://www.netgrupa.pl) albo podawana przez konsultanta gdy Zamówienie jest składane telefonicznie lub doradcę biznesowego.
  - Kopie dokumentów należy przekazać kurierowi doręczającemu przesyłkę z przedmiotem Zamówienia. netgrupa może zażądać uprzedniego przesłania skanów dokumentów na adres [admin@netgrupa.pl](mailto:admin@netgrupa.pl) (w przypadku Zamówienia biznesowego).
  - Brak niezbędnych dokumentów uniemożliwia zawarcie umowy.
  - W przypadku konieczności przesłania kopii dokumentów na wskazany adres e-mail należy je przesłać w terminie 7 dni od daty złożenia Zamówienia. Po upływie 7 dni Zamówienie jest anulowane i umowa nie zostanie zawarta.
- Weryfikacja zarejestrowanych Formularzy Zamówienia i nadesłanych dokumentów.
  - netgrupa dokona weryfikacji Zamówienia w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty zatwierdzenia Zamówienia przez Klienta.
  - netgrupa zastrzega możliwość kontaktu telefonicznego w celu weryfikacji danych zawartych w Formularzu Zamówienia.

## § 4. Anulowanie zamówienia

- Zamówienie można anulować, wysyłając odpowiednią dyspozycję na adres: [admin@netgrupa.pl](mailto:admin@netgrupa.pl).
- W przypadku, gdy przesyłka została już wysłana, anulowanie zamówienia wiadomością e-mail nie jest możliwe. W takiej sytuacji można zrezygnować z Zamówienia przez odmowę odebrania przesyłki.
- O udanym anulowaniu lub braku możliwości anulowania Zamówienia netgrupa powiadamia drogą elektroniczną, na adres e-mail, z którego została wysłana dyspozycja Klienta.

## § 5. Dostarczenie przesyłki

### 1. Sposób dostawy.

- a) Podmiot Dostarczający Przesyłkę dostarcza ją do miejsca wskazanego przez Klienta w Formularzu Zamówienia.
- b) Przesyłka, która zawiera egzemplarze umowy o świadczenie usług wymagające złożenia podpisu, może zostać doręczona wyłącznie do rąk osoby fizycznej, która (zgodnie z Zamówieniem) jest uprawniona do zawarcia umowy. Tożsamość tej osoby jest weryfikowana na podstawie okazanego przy doręczaniu przesyłki oryginału dowodu tożsamości.
- c) W przypadku braku możliwości dostawy w sposób opisany powyżej przesyłka wraca do netgrupa i nie dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
- d) Dostawy realizowane są na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi Podmiot Dostarczający Przesyłkę.
- e) Szczegóły warunków dostawy są dostępne na stronach WWW poszczególnych Podmiotów Dostarczających Przesyłkę.

### 2. Koszt dostawy.

- a) Klient ponosi koszty dostawy w przypadku zamówienia rzeczy o wartości niższej niż 150 zł.
  - b) Koszt dostawy wskazany jest w procesie składania Zamówienia i wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie Zamówienia.
  - c) netgrupa ponosi koszty dostawy w następujących przypadkach:
    - zamówienie rzeczy w ramach „Cennika urządzeń bez umowy”
    - zamówienie rzeczy o wartości równej 150 zł lub wyższej,
    - zawieranie umowy o świadczenie usług albo umowy o świadczenie usług wraz z umową sprzedaży/użyczenia rzeczy.
  - d) Jeśli wysłanie zamówionych rzeczy o łącznej wartości równej 150 zł lub wyższej w jednej przesyłce jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie netgrupa, koszty przesyłki ponosi netgrupa.
3. Termin wydania przez netgrupa przesyłki Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę oraz informacje o statusie realizacji Zamówienia.
- a) Termin wydania skompletowanej przesyłki Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę wynosi:
    - do 7 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia w przypadku rzeczy znajdujących się w magazynie;
    - do 30 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia w przypadku rzeczy, których w chwili składania Zamówienia nie ma w magazynie. Dni robocze: dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - b) O wydaniu przesyłki Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę Klient jest informowany drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Formularzu Zamówienia. Dodatkowo, jeśli Podmiotem Dostarczającym Przesyłkę jest firma kurierska, Klient otrzymuje informację o numerze przesyłki oraz adres strony WWW, na której może sprawdzić status przesyłki.
  - c) Na adres e-mail, o którym mowa w pkt. 2 powyżej, przesyłane są również: umowa, regulamin oferty promocyjnej (jeśli umowa ma być zawarta w ramach oferty promocyjnej), odpowiedni cennik, regulamin świadczenia usług oraz niniejszy regulamin.
  - d) Klient może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje dotyczące realizacji Zamówienia:
    - Do telefonicznej obsługi klienta, dostępnej pod numerem 16 6320117. Obsługa klienta czynna jest 5 dni w tygodniu (poniedziałek-piątek) w godzinach od 9:00 do 17:00. Koszt połączenia zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
    - Wysyłając wiadomość e-mail na adres: admin@netgrupa.pl;
    - W Punktach Sprzedaży netgrupa.

### 4. Dostarczenie przesyłki do Klienta.

- a) Klient potwierdza odebranie przesyłki w obecności pracownika Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę w sposób obowiązujący u Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę.
- b) Przy odbiorze Klient, w obecności pracownika Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę, sprawdza stan przesyłki, całość, kompletność, oryginalne opakowanie i zgodność z Zamówieniem.
- c) W przypadku stwierdzenia naruszenia stanu, całości, kompletności lub opakowania przesyłki Klient zobowiązany jest sporządzić protokół szkody. Protokół należy sporządzić zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi Podmiot Dostarczający Przesyłkę i określić w nim rodzaj i zakres szkody. Protokół jest sporządzany w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach i podpisany przez Klienta i pracownika Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę.

### 5. Zawarcie umowy.

- a) Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi w chwili, gdy Klient zapłaci cenę sprzedaży i potwierdzi odbiór przesyłki. Z chwilą potwierdzenia odbioru wszelkie korzyści i ciężary związane z zakupioną rzeczą, a także niebezpieczeństwo jej utraty lub uszkodzenia, przechodzą na Klienta.
- b) Do zawarcia umowy o świadczenie usług dochodzi w chwili, gdy Klient złoży podpis pod dwoma egzemplarzami umowy – jednym dla Klienta, drugim dla netgrupa. Dzień złożenia przez Klienta podpisu jest dniem zawarcia umowy.
- c) W chwili odbioru przesyłki Klient zobowiązany jest przekazać pracownikowi Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę jeden podpisany przez siebie egzemplarz umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz kopie dokumentów niezbędnych do jej zawarcia
- d) Przed zawarciem umowy o świadczenie usług Klient może zapoznać się z treścią umowy oraz z treścią załączników do umowy, które stanowią jej integralną część.

## § 6. Szczególny tryb zawierania umów na odległość w przypadku zmiany umowy, która nie jest powiązana ze sprzedażą urządzenia

1. Jeżeli Klient zawiera aneks do umowy o świadczenie usług, w związku z którą nie kupuje urządzenia (lub nie dochodzi do jego użyczenia), do zawarcia umowy nie dochodzi z wykorzystaniem kuriera.
2. Jeżeli aneks opisany w ust. 1 powyżej zawiera przedsiębiorca, do zawarcia aneksu dochodzi:
  - a) na stronie internetowej – po wysłaniu Formularzu Zamówienia i jego akceptacji przez netgrupa
  - b) w rozmowie telefonicznej z konsultantem – po ustaleniu warunków i potwierdzeniu ich w rozmowie przez przedsiębiorcę.
3. W obu przypadkach netgrupa wysyła przedsiębiorcy potwierdzenie zawarcia aneksu do umowy na adres e-mail.
4. Jeżeli aneks opisany w ust. 1 powyżej zawiera Konsument, do zawarcia aneksu dochodzi:
  - a) na stronie internetowej – po wysłaniu Formularzu Zamówienia i jego akceptacji przez netgrupa;
  - b) w przypadku rozmowy telefonicznej z konsultantem – po ustaleniu warunków i potwierdzeniu ich w rozmowie przez Konsumenta. Jeżeli to netgrupa proponuje zawarcie aneksu z wykorzystaniem telefonu, po rozmowie wysyła Konsumentowi potwierdzenie proponowanych warunków na adres e-mail; aneks jest zawarty, jeżeli Konsument potwierdzi warunki oświadczeniem, które będzie utrwalone na trwałym nośniku (np. SMS, przycisk w otrzymanej wiadomości e-mail).
5. netgrupa wysyła potwierdzenie zawarcia aneksu do umowy na adres e-mail lub adres korespondencyjny.

## § 7. Sposób i termin płatności przy umowie sprzedaży

1. Zamówienie złożone przez formularz elektroniczny na stronie www.netgrupa.pl można opłacić:
  - a) Przy odbiorze przesyłki gotówką lub kartą płatniczą Pracownikowi Podmiotu Doręczającego Przesyłkę (dostępność płatności kartą zależna od Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę)
  - b) W momencie składania zamówienia na stronie www kartą płatniczą lub przelewem błyskawicznym (dostępność płatności podczas składania zamówienia na stronie www dostępna dla wybranych produktów). Transakcje realizowane są za pośrednictwem Blue Media S.A.
2. Zamówienie złożone przez telefoniczną obsługę klienta lub z pomocą doradcy biznesowego można opłacić:
  - a) Przy odbiorze przesyłki gotówką lub kartą płatniczą Pracownikowi Podmiotu Doręczającego Przesyłkę (dostępność płatności kartą zależna od Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę).

## § 8. Rękojmia

1. Zgodnie z ciążącym na netgrupa obowiązkiem, wszelkie rzeczy oferowane przez netgrupa są wolne od wad, chyba że Klient zostanie o ewentualnych wadach rzeczy poinformowany przez netgrupa.
2. netgrupa jest odpowiedzialna względem Klienta, jeżeli rzecz ma wadę fizyczną, która istniała w chwili odbioru przez Klienta lub wynikała z przyczyny tkwiącej w rzeczy w tej samej chwili, lub jeżeli rzecz ma wadę prawną.
3. Zasady odpowiedzialności z tytułu rękojmi oraz terminy z tym związane zostały określone w Ustawie z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2014.121 t.j. z późn. zm.).
4. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy z umową, w szczególności, jeżeli rzecz:
  - a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
  - b) nie ma właściwości, o których istnieniu netgrupa zapewniła Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
  - c) nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował konsultanta przy zawarciu umowy, a netgrupa nie zgłosiła zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
  - d) została Klientowi wydana w stanie niepełnym.
5. Jeżeli Klientem jest Konsument, a wada fizyczna zakupionej rzeczy została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy Konsumentowi, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Konsumenta.
6. netgrupa jest zwolniona z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeśli Klient niebędący Konsumentem wiedział o wadzie w chwili wydania mu rzeczy. Klient nie – będący Konsumentem traci uprawnienia z tytułu rękojmi także, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie netgrupa o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił netgrupa niezwłocznie o jej stwierdzeniu. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.
7. Jeżeli rzecz ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że netgrupa niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwą rzecz na wolną od wad albo wadę usunie.
8. Klient będący Konsumentem może zamiast zaproponowanego przez netgrupa usunięcia wady, zgodnie z pkt.7 powyżej, żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać jej naprawienia, chyba że doprowadzenie takiej rzeczy do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez netgrupa.
9. Klient nie może odstąpić od umowy sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.
10. Jeżeli rzecz ma wadę, Klient może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.
11. netgrupa jest zobowiązana wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta
12. netgrupa może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie wadliwej rzeczy do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli Klient nie jest Konsumentem, netgrupa może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy.
13. netgrupa ponosi koszty niezbędne dla usunięcia niezgodności rzeczy z umową sprzedaży.
14. Reklamacje dotyczące zakupionych rzeczy należy zgłaszać na piśmie i można je zgłosić w każdym Punkcie Sprzedaży netgrupa.
15. Klient jest zobowiązany dostarczyć wszelkich informacji oraz dokumentację dotyczącą reklamowanej rzeczy, a także współdziałać z netgrupa.
16. Klient będący Konsumentem jest powiadamiany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia, przez netgrupa lub upoważnione przez netgrupa podmioty rozpatrujące reklamację.

## § 9. Gwarancja producenta

1. netgrupa dostarcza wraz z zakupionymi rzeczami instrukcję dotyczącą rzeczy, przede wszystkim instrukcję obsługi w języku polskim, o ile taka instrukcja jest potrzebna.
2. Dostarczane Klientowi rzeczy mogą być objęte gwarancją producenta. Producent ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji na warunkach oraz przez okres wskazany w oświadczeniu gwarancyjnym.
3. W przypadku gdy rzecz jest objęta gwarancją producenta, netgrupa dostarcza wraz z rzeczą dokument gwarancyjny.
4. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji Klient powinien udać się z zakupioną rzeczą do autoryzowanego punktu serwisowego gwaranta. Adresy autoryzowanych punktów serwisowych zamieszczone są w oświadczeniu gwarancyjnym.
5. Klient może korzystać z uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.
6. netgrupa nie udziela gwarancji na oferowane rzeczy.

## § 10. Procedura reklamacji rzeczy

1. Klient powinien dostarczyć wadliwą rzecz do dowolnego Punktu Sprzedaży netgrupa.
2. Reklamowana rzecz powinna być dostarczona wraz z kompletem akcesoriów oraz dowodem zakupu (np. faktura, paragon).
3. Punkt Sprzedaży netgrupa, który przyjmuje reklamację rzeczy, jest zobowiązany do wydania Klientowi potwierdzenia przyjęcia reklamacji.
4. netgrupa jest zobowiązana ustosunkować do reklamacji w terminie 14 dni, w przeciwnym razie reklamację uznaje się za uzasadnioną.
5. Rzecz naprawiona, wolna od wad, powinna być gotowa do odbioru w Punkcie Sprzedaży netgrupa, do którego dostarczono rzecz wadliwą. netgrupa dołoży wszelkich starań, aby rzecz wolna od wad była gotowa do odbioru w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty dostarczenia odpowiedzi na reklamację.

## § 11. Usługi posprzedażne

1. netgrupa nie świadczy usług posprzedażnych związanych z zakupem urządzenia, takich jak serwisowanie rzeczy, konserwacja rzeczy po okresie gwarancji czy sprzedaż części zamiennych. netgrupa nie świadczy usług posprzedażnych również w przypadku wystąpienia wad nieobjętych rękojmią lub gwarancją, takich jak wady mechaniczne.
2. netgrupa niezależnie może oferować płatne usługi serwisowe.
3. netgrupa może mieć w sprzedaży dodatkowe wyposażenie do oferowanych rzeczy.

## § 12. Odstąpienie przez Konsumenta od umowy o świadczenie usług lub umowy sprzedaży

1. Termin na odstąpienie od umowy.
  - a) Konsument może odstąpić od umowy o świadczenie usług lub od umowy sprzedaży bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni (o zachowaniu terminu decyduje data złożenia oświadczenia).
  - b) Termin 14-dniowy liczy się odpowiednio od dnia, w którym nastąpiło wydanie rzeczy, lub od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług.
  - c) Odstąpienie od umowy jest skuteczne od chwili doręczenia netgrupa oświadczenia Konsumenta.
2. Oświadczenie o odstąpieniu.
  - a) Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może mieć dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy. Konsument może również posłużyć się gotowymi wzorami wymienionymi poniżej:  
—— wzór formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta:

## Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

**Adresat:** NetGrupa Jadwiga Przybyła, ul. Mickiewicza 105, 37-600 Lubaczów, email: admin@netgrupa.pl

• Informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy\* / o świadczenie następującej usługi\*

• Data zawarcia umowy\* / odbioru\*

• Imię i nazwisko Konsumenta

• Adres Konsumenta

• Podpis Konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

• Data

\* Niepotrzebne skreślić

— formularz odstąpienia od umowy opracowany przez netgrupa, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

b) Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać m.in.:

— przesłane na adres: netgrupa, ul. Mickiewicza 105, 37-600 Lubaczów;

— przesłane na adres e-mail admin@netgrupa.pl;

— złożone przez serwis eBOK (bok.netgrupa.pl);

— przekazane do Obsługi Klienta netgrupa pod numerem telefonu 166320117

c) Formularz odstąpienia od umowy zostanie wręczony Konsumentowi wraz z dostarczoną rzeczą (w przypadku zawarcia umowy sprzedaży) lub wraz z dokumentami umowy (w przypadku umowy o świadczenie usług).

d) W razie odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowa jest uważana za niezawartą.

3. Skutki odstąpienia od umowy o świadczenie usług

a) Odstąpienie od umowy o świadczenie usług powoduje wygaśnięcie powiązanych umów dodatkowych (umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług dodatkowych) – nawet jeżeli były zawarte z innymi podmiotami niż netgrupa. Natomiast odstąpienie od umowy sprzedaży lub o świadczenie usług dodatkowych nie powoduje wygaśnięcia umowy o świadczenie usług.

b) W przypadku wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

c) Obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy obejmuje również korzystanie z usług w okresie pomiędzy wysłaniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług a chwilą doręczenia do netgrupa oświadczenia o odstąpieniu. Dotyczy to również osób, które nie wyraziły zgody, o której mowa w pkt. 2 powyżej, i które skorzystały z usług w okresie pomiędzy rozpoczęciem ich świadczenia przez netgrupa po upływie 14 dni od daty zawarcia umowy a chwilą doręczenia netgrupa oświadczenia o odstąpieniu.

d) W przypadku zmiany umowy o świadczenie usług, odstąpienie powoduje, że usługi będą świadczone na poprzednich warunkach.

e) Odstąpienie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie jest równoznaczne z anulowaniem procesu przeniesienia numeru u dotychczasowego dostawcy usług. W celu rezygnacji z przeniesienia numeru do netgrupa należy wycofać wniosek o rozwiązanie umowy związanej z przeniesieniem numeru.

4. Wyłączenie prawa odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowych (usługi świadczone drogą elektroniczną). Prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia.

5. Wyłączenie prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług w przypadku wykonania w pełni usługi. Prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli netgrupa spełniło świadczenia w pełni za wyraźną zgodą Konsumenta i po poinformowaniu go przed rozpoczęciem świadczenia o utracie prawa odstąpienia.

6. Skutki odstąpienia od umowy sprzedaży/użyczenia a) W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży/ użyczenia lub jej wygaśnięcia Konsument jest zobowiązany do zwrotu rzeczy w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Dla zachowania terminu wystarczy odesłać rzecz przed upływem 14 dni.

b) Zwrotu rzeczy należy dokonać na adres: netgrupa, ul. Mickiewicza 105, 37-600 Lubaczów. Konsument ma prawo zwrócić zakupioną rzecz wraz z przesłaniem oświadczenia o odstąpieniu lub po przesłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

c) Koszt opakowania i odesłania rzeczy ponosi Konsument. netgrupa rekomenduje skorzystanie z przesyłki o deklarowanej wartości lub podobnego rozwiązania, ponieważ w przeciwnym razie przepisy prawa mogą ograniczać wysokość odszkodowania należnego nadawcy w przypadku zagubienia przesyłki.

d) Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

e) netgrupa jest zobowiązana wobec Konsumenta do zwrotu (niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu) wszystkich uiszczonych przez niego płatności (w tym kosztów dostarczenia rzeczy do Konsumenta), przy czym netgrupa może się wstrzymać ze zwrotem do czasu doręczenia zwracanej rzeczy lub dowodu jej odesłania (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej).

f) Jeżeli Konsument zapłacił za rzecz gotówką, zwrot płatności następuje przekazem pieniężnym na adres korespondencyjny wskazany w umowie o świadczenie usług, chyba że Konsument w oświadczeniu o odstąpieniu wskaże inny adres lub zażąda zwrotu na rachunek bankowy, podając jego numer.

g) Jeżeli Konsument zapłacił za rzecz przelewem bankowym lub kartą kredytową, zwrot płatności nastąpi, odpowiednio na numer rachunku bankowego lub na konto przypisane do karty kredytowej. W oświadczeniu o odstąpieniu Konsument może wskazać inny numer rachunku bankowego.

h) Zwracana kwota jest przekazywana Konsumentowi bezpośrednio przez netgrupa lub za pośrednictwem współpracującego z netgrupa Podmiotu Obsługującego Płatności.

## § 13. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest NetGrupa Jadwiga Przybyła, ul. Mickiewicza 105, 37-600 Lubaczów, zwana dalej netgrupa. Z Inspektorem Ochrony Danych w netgrupa możesz się skontaktować mailem lub listownie:

a) e-mail: admin@netgrupa.pl

b) adres pocztowy: ul. Mickiewicza 105, z dopiskiem „Dane osobowe”.

2. Przysługuje Ci:

a) prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub usunięcia, prawo do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania lub do przenoszenia swoich danych;

b) prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku wątpliwości, czy dane są prawidłowo przetwarzane przez netgrupa.

3. Pełną treść obowiązku informacyjnego znajdziesz na [www.netgrupa.pl/index.php/dokumenty](http://www.netgrupa.pl/index.php/dokumenty)

## § 14. Sposoby rozstrzygnięcia sporów z Konsumentami

1. Spory pomiędzy netgrupa a Konsumentem dotyczące świadczenia usługi telekomunikacyjnej mogą zostać zakończone polubownie w sposób opisany w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

2. Spory pomiędzy netgrupa a Konsumentem, wynikające z zawarcia innych umów niż umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym w szczególności umowy sprzedaży lub umowy o dostarczanie treści cyfrowych mogą być zakończone polubownie w drodze postępowania:

a) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które jest wszczynane na wniosek Konsumenta lub netgrupa, złożony do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez netgrupa, zgodnie z

art. 36 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 z późn. zm.), na zasadach określonych w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (Dz.U. z 2017 r., poz.1014).

b) przed stałymi sądami polubownymi przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej, o których mowa w art. 37 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 z późn. zm.), na zasadach określonych w Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2017 r., poz.1356).

c) Sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

#### **§ 15. Zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny**

1. Klient ma prawo do nieodpłatnego zwrotu zużytego sprzętu przeznaczonego dla gospodarstw domowych, zgodnie z Ustawą z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym. Zwrot zużytego sprzętu na zasadach opisanych w niniejszym regulaminie może się odbyć wyłącznie w przypadku, gdy zakup nowego sprzętu dokonany zostanie w sklepie internetowym lub kanale sprzedaży telefonicznej netgrupa i będzie obejmował produkt zużyty tego samego rodzaju, pełniący te same funkcje co nowy sprzęt dostarczony Klientowi. Chęć zwrotu zużytego sprzętu należy zgłosić drogą elektroniczną na adres [admin@netgrupa.pl](mailto:admin@netgrupa.pl) w okresie nie dłuższym niż 1 miesiąc od daty zakupu nowego sprzętu. Odbiór sprzętu dokonywany jest przez netgrupa za pośrednictwem kuriera na terenie Polski w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.