Regulamin zakupów

(obowiązujący od 01.02.2026)

§1 Słownik pojęć

1. Sprzedawca, Administrator danych – Oponeo.pl S.A. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Podleśna 17, 85-145 Bydgoszcz, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000275601. Kapitał zakładowy: 11.235.780,00 zł, NIP: 953-24-57-650, Regon: 093149847, nr tel. 52 341 88 80, adres e-mail: felgi@felgi.pl.

2. Sklep – serwis internetowy należący do Sprzedawcy, dostępny pod domeną www.felgi.pl, za pośrednictwem, którego Kupujący może składać Zamówienia.

3. Kupujący, Klient – osoba korzystająca ze Sklepu, w tym zwłaszcza składająca Zamówienie za pośrednictwem Sklepu. Kupującymi mogą być w szczególności Konsumenci lub Indywidualni Przedsiębiorcy.

4. Konsument – Kupujący będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej (umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 Kodeksu Cywilnego).

5. Indywidualny Przedsiębiorca – (Przedsiębiorca na prawach Konsumenta) Kupujący będący osobą fizyczną zawierającą umowę (w tym: umowę sprzedaży za pośrednictwem Sklepu) bezpośrednio związaną z prowadzoną działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla Kupującego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przezeń działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

6. Polityka Prywatności – dokument obejmujący szczegółowe informacje w zakresie zasad ochrony danych osobowych Kupujących przez Sprzedawcę, zamieszczony na stałe w zakładce „Polityka prywatności" na stronie Sklepu.

7. Regulamin – niniejszy Regulamin.

8. Towar – rzecz ruchoma, dostępna w sprzedaży w Sklepie, w szczególności felgi.

9. Zamówienie – oświadczenie woli Kupującego, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży Towarów na odległość za pośrednictwem Sklepu, określające co najmniej rodzaj i liczbę Towarów.

10. Faktura elektroniczna – faktura wystawiana i udostępniana w formacie elektronicznym (wystawiana poza KSeF).

11. Faktura ustrukturyzowana - (e-faktura) rozumiana jako faktura wystawiona przy użyciu KSeF wraz z przydzielonym numerem identyfikującym tę fakturę w tym systemie.

12. KSeF - Krajowy System e-Faktur, o którym mowa w art. 106nd ust. 2 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

§2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zawarcia i wykonania umowy sprzedaży Towarów znajdujących się na stronie Sklepu, obowiązujące na terenie Polski.

2. Do składania Zamówień w Sklepie niezbędne jest posiadanie urządzeń pozwalających na dostęp do Internetu, poczty e-mail oraz przeglądarki zasobów internetowych, umożliwiającej wyświetlanie stron www.

3. Przedmiotem sprzedaży są Towary prezentowane przez Sklep w chwili składania Zamówienia.

4. Ceny uwidocznione obok Towarów podawane są w polskich złotych i zawierają podatek VAT.

5. Informacje dotyczące poszczególnych Towarów nie stanowią oferty sprzedaży w rozumieniu przepisów prawa cywilnego. Zawartość Sklepu internetowego stanowi zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.

6. Zakazuje się osobom korzystającym ze Sklepu (w tym Kupującym) zamieszczania w nim treści bezprawnych (np. w opiniach o Towarze).

§3 Jakość Towarów

1. Felgi sprzedawane przez Sklep pochodzą z bieżącej produkcji i są Towarem pełnowartościowym, dystrybuowanym bezpośrednio przez producentów i posiadającym pełną gwarancję producentów.

2. Sprzedający zapewnia, iż stosownie do obowiązujących przepisów prawa, obowiązany jest do zapewnienia zgodności Towarów z umową. Obowiązek powyższy oznacza konieczność dostarczenia Towarów bez wad fizycznych oraz prawnych.

§4 Składanie Zamówień

1. Sprzedawca umożliwia kontakt oraz składanie Zamówień w następujący sposób:

- za pośrednictwem Sklepu wypełniając interaktywny formularz;
- przez telefon na numer: 52 341 88 80

2. Koszt połączeń telefonicznych jest zgodny z posiadaną przez Kupującego taryfą.

3. W celu złożenia Zamówienia poprzez Sklep należy dodać wybrany Towar do koszyka, a następnie postępować zgodnie z dalszymi informacjami wyświetlanymi na stronie Sklepu, w tym zwłaszcza:

a) potwierdzić całkowitą kwotę do zapłaty - obejmującą cenę Towarów

b) uzupełnić formularz Zamówienia o dane niezbędne celem zawarcia umowy sprzedaży Towarów; brak prawidłowych danych może uniemożliwiać realizację Zamówienia;

c) określić sposób dostawy i sposób płatności;

d) zaakceptować aktualną treść Regulaminu oraz Polityki Prywatności

e) w przypadku podjęcia ostatecznej decyzji o zakupie Towarów na warunkach wyświetlonych przez Sklep, Kupujący powinien zatwierdzić zakup i płatność

4. Dokonanie czynności, o których mowa w §4 ust. 3 powyżej, jest równoznaczne ze złożeniem Sprzedawcy przez Kupującego oferty zawarcia umowy sprzedaży Towarów umieszczonych w koszyku, po wyświetlonych przez Sklep cenach.

5. Po złożeniu Zamówienia Kupujący otrzymuje automatyczny e-mail będący potwierdzeniem złożenia Zamówienia u Sprzedawcy – wraz ze wszystkimi istotnymi warunkami Zamówienia, w tym: (i) informacje zawarte w samym Zamówieniu, (ii) Regulamin i Politykę Prywatności (iii) oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży Towarów na trwałym nośniku (plik.pdf).

6. W przypadku stwierdzenia przez Kupującego niezgodności w przesłanej przez Sklep informacji, o której mowa powyżej, Sprzedawca prosi o kontakt telefoniczny pod numer telefonu wskazany w ust. 1 lub kontakt za pomocą poczty e-mail - w celu skorygowania niezgodności.

7. Niezwłocznie po zweryfikowaniu Zamówienia, Sprzedawca wysyła do Klienta na podany adres e-mail wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji lub z informacją o nie przyjęciu zamówienia do realizacji wraz z podaniem przyczyn. W przypadku potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży Towarów na ustalonych warunkach.

8. Do czasu, gdy Towar nie został jeszcze wysłany, Klient może zwrócić się do Sprzedawcy o modyfikację zakresu Zamówienia. W takim wypadku, jeżeli Sprzedawca zaakceptuje modyfikację, dochodzi do stosownej zmiany umowy sprzedaży Towarów. Prawo do modyfikacji, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie narusza pozostałych praw Kupującego wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

9. W celu złożenia zamówienia telefonicznie należy skontaktować się ze Sprzedawcą, używając w tym celu danych wskazanych w ust. 1 – w godzinach pracy Sprzedawcy (określonych na witrynie Sklepu).

10. W przypadku złożenia przez Klienta zamówienia telefonicznie, jeżeli z propozycją zawarcia umowy występuje Klient:

a) Sprzedawca niezwłocznie po osiągnięciu porozumienia co do treści umowy udzieli Klientowi informacji o istotnych warunkach Zamówienia w zakresie obejmującym co najmniej: główne cechy świadczenia Sprzedawcy (tj. zwłaszcza oznaczenie zamawianych Towarów), oznaczenie Sprzedawcy, łączną cenę lub wynagrodzenie za oferowane towary lub usługi, prawo odstąpienia od umowy, czas trwania umowy, a jeżeli umowa została zawarta na czas nieoznaczony - sposób i przesłanki jej wypowiedzenia.

b) Sprzedawca przystąpi do realizacji umowy sprzedaży Towarów niezwłocznie po potwierdzeniu ww. istotnych warunków Zamówienia przez Klienta – w formie jednoznacznego oświadczenia.

c) Sprzedawca potwierdzi Klientowi istotne warunki Zamówienia – poprzez przesłanie Klientowi materiałów wskazanych w ust. 5 powyżej na trwałym nośniku, w szczególności przez załączenie ich wydruku do Towarów lub w inny uzgodniony sposób.

§5 Koszty dostawy

1. Koszt dostawy Towaru na terenie kraju (koszty przesyłki) pokrywa Sprzedawca, tj. Kupujący płaci jedynie za zakupiony Towar.

2. Sprzedawca nie realizuje wysyłek poza granice Polski.

§6 Warunki płatności

1. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby realizacji płatności:

- gotówką - za pobraniem;
- przelewem elektronicznym – za pośrednictwem PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Pastelowej 8, 60-198 Poznań;
- kartą płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro)- za pośrednictwem SIX Payment Services (Europe) S.A. z siedzibą w Luksemburgu, L-5365 Munsbach, 10, rue Gabriel Lippmann;
- za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu, L-2449;
- płatność ratalna realizowana za pośrednictwem Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (53-611 Wrocław), przy ul. Strzegomskiej 42c.

2. Termin płatności:

- w przypadku płatności za pobraniem – w dniu dostarczenia Towaru;
- w przypadku płatności kartą płatniczą, przelewem elektronicznym bądź za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego PayPal – bezpośrednio po złożeniu Zamówienia;
- w przypadku płatności ratalnej - terminy płatności ratalnej, terminy płatności poszczególnych rat określone są w umowie z bankiem udzielającym kredytu.

Sprzedaż ratalna:

1. W przypadku wyboru przez Kupującego zapłaty za Towary w systemie ratalnym – procedura uzyskania kredytu jest następująca:

a) Kupujący po uzupełnieniu formularza zostaje przekierowany na witrynę właściwego Banku.

b) Kupujący uzupełnia wniosek kredytowy – obejmujący w szczególności informacje o preferowanym trybie zawarcia umowy kredytu, warunkach kredytu, a także szczegółowe dane Kupującego.

c) Bank ma możliwość dodatkowego nawiązania kontaktu z Kupującym celem weryfikacji przekazanych danych,

d) Bank podejmuje decyzję w przedmiocie udzielenia Kupującemu kredytu konsumenckiego

e) W razie decyzji pozytywnej - Bank zawiera z Kupującym umowę o udzielenie kredytu konsumenckiego

3. Sprzedawca nie jest stroną umowy kredytu ani też nie pośredniczy w jej zawarciu, a jedynie zapewnia możliwość dokonywania zakupu Towarów w systemie sprzedaży ratalnej oferowanym przez Bank. Procedura wskazana w ust. 1 jest określana przez Bank, a jej opis, zawarty w niniejszym Regulaminie, ma wyłącznie charakter informacyjny. To samo dotyczy także kalkulatora rat, dostępnego na witrynie Sklepu.

4. Po podjęciu przez Bank decyzji o udzieleniu Kupującemu kredytu - Bank informuje Sprzedawcę o zgodzie lub braku zgody na wydanie Kupującemu zakupionych Towarów. Jeżeli zgoda zostaje

wyrażona, Sprzedawca niezwłocznie przystępuje do realizacji Zamówienia. W innym przypadku, Zamówienie jest anulowane (chyba, że Sprzedawca i Kupujący uzgodnią inny sposób płatności).

5. Zasady, na jakich Kupujący ma prawo odstąpić od umowy o udzielenie kredytu konsumenckiego, konsekwencje przedmiotowego odstąpienia dla umowy sprzedaży Towarów, a także konsekwencje odstąpienie od umowy sprzedaży dla umowy o udzielenie kredytu konsumenckiego – określają postanowienia umowy pomiędzy Kupującym a Bankiem, a także powszechnie obowiązujące przepisy, w tym zwłaszcza art. 53 i nast. ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083 tj.).

§7 Realizacja Zamówień

1. Sprzedawca może informować Kupującego o statusie Zamówienia w toku jego realizacji, w szczególności wysyłając wiadomości na podany przez Klienta adres e mail, SMS lub kontaktując się telefonicznie – w zakresie dopuszczalnym przez powszechnie obowiązujące przepisy.

2. Sprzedawca po zawarciu umowy sprzedaży Towarów wystawi i wyda Kupującemu dokumenty wymagane powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym zwłaszcza stosowany dokument fiskalny (paragon lub fakturę VAT). Kupujący - Konsument wyraża zgodę na wystawienie przez Sprzedawcę dokumentu fiskalnego (paragonu lub faktury VAT) w formie elektronicznej. Dokument ten zostanie udostępniony Kupującemu- Konsumentowi do pobrania za pośrednictwem odnośnika zawartego w wiadomości email przesłanej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Kupującego przy składaniu Zamówienia lub wskazany w Koncie owego Kupującego po odbiorze Towaru. Sprzedawca wyda Kupującemu nie będącemu Konsumentem fakturę ustrukturyzowaną i dostarczy wizualizację faktury ustrukturyzowanej w formie elektronicznej w formacie PDF na adres poczty elektronicznej wskazany przez Kupującego przy składaniu Zamówienia lub wskazany w Koncie Kupującego.

3. W przypadku utraty wizualizacji faktury ustrukturyzowanej, Sprzedawca wystawia ponownie w trybie art. 106 l ustawy o VAT wizualizację faktury w formie elektronicznej w formacie PDF lub w formie papierowej za pośrednictwem poczty tradycyjnej, a w przypadku faktury elektronicznej wystawianej poza KSeF dostarcza ponownie w trybie art. 106l ustawy o VAT fakturę w formie elektronicznej w formacie PDF lub papierowej za pośrednictwem poczty tradycyjnej, gdy Klient złoży stosowną dyspozycję.

Do góry

§8 Sprawdzenie przesyłki przez Kupującego

1. Klient w momencie odbioru przesyłki z zamówionym Towarem sprawdza, czy przesyłka nosi ślady uszkodzenia oraz czy przesłany Towar nie jest uszkodzony. Jeżeli przesyłka nosi ślady uszkodzenia, zaleca się sporządzenie z udziałem przewoźnika (kuriera) protokołu uszkodzenia przesyłki, który uprawdopodobni iż szkoda powstała podczas przewozu towaru.

2. W protokole szkody transportowej daty odbioru przesyłki, zgłoszenia szkody oraz spisania raportu powinny być takie same. Prawidłowo sporządzony protokół szkody (prawidłowo opisany stan opakowania otrzymanego towaru) znacznie usprawni ustalenie momentu powstania szkody oraz złożenie reklamacji w firmie kurierskiej, a tym samym w przypadku uznania reklamacji, przyspieszy wysyłkę nowego towaru do Klienta lub zwrot należności. Po spisaniu raportu szkody należy niezwłocznie skontaktować się z Działem Felg pod adresem: felgi@felgi.pl

3. Klient może odmówić przyjęcia uszkodzonej przesyłki. W takim wypadku bardzo ważne jest, aby niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Sprzedawcę pod adresem: felgi@felgi.pl

4. W przypadku trudności ze sprawdzeniem Towaru lub odmowy spisania protokołu szkody przez kuriera, Sprzedawca zaleca spisanie danych osobowych pracownika firmy kurierskiej (imienia, nazwiska oraz numeru telefonu) i niezwłoczne przekazanie tej informacji:

- kontakt mailowy: felgi@felgi.pl
- kontakt z Działem Felg: 52/341 88 80

5. Odpowiedzialność za przypadkowe zaginięcie lub przypadkowe pogorszenie jakości towarów w czasie transportu do momentu ich wydania Kupującemu, ponosi Sprzedający.

Do góry

§9 Odstąpienie od umowy ("zwrot" Towaru)

1. Kupujący mający status Konsumenta lub Indywidualnego Przedsiębiorcy może odstąpić od umowy sprzedaży Towarów zakupionych u Sprzedawcy bez podawania jakiejkolwiek przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni, licząc od dnia wydania Towaru, tj. od dnia wejścia w fizyczne posiadanie Towaru przez Kupującego lub:

a) w przypadku, gdy Kupujący złoży jedno Zamówienie obejmujące wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub częściami, termin czternastodniowy należy liczyć od momentu wejścia w fizyczne posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części;

b) w przypadku, gdy Kupujący złoży jedno Zamówienie obejmujące dostarczenie Towarów partiami lub w częściach, termin czternastodniowy należy liczyć od momentu wejścia w fizyczne posiadanie ostatniej partii lub części.

2. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3. Odstąpienie od umowy sprzedaży Towaru następuje poprzez złożenie Sprzedawcy przez Kupującego jednoznacznego oświadczenia.

a) korzystając z funkcjonalności „Odstąp od umowy” dostępnej w Sklepie. W celu realizacji procesu Kupujący może zostać przekierowany do dedykowanego formularza obsługiwanego w ramach serwisu Oponeo.pl, należącego do Sprzedawcy.

4. Oświadczenie można przesłać w szczególności:

a) korzystając z funkcjonalności „Odstąp od umowy” dostępnej w Sklepie. W celu realizacji procesu Kupujący może zostać przekierowany do dedykowanego formularza obsługiwanego w ramach serwisu Oponeo.pl, należącego do Sprzedawcy.

Skorzystanie z tej funkcji i potwierdzenie oświadczenia drugim przyciskiem jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia o odstąpieniu.

Sprzedawca niezwłocznie prześle Kupującemu potwierdzenie otrzymania oświadczenia na trwałym nośniku, w szczególności drogą elektroniczną.

b) za pośrednictwem poczty elektronicznej: felgi@felgi.pl

c) pocztą tradycyjną: Oponeo.pl S.A., ul. Podleśna 17, 85-145 Bydgoszcz

5. Prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny nie przysługuje Kupującemu w wypadkach określonych w obowiązujących przepisach, a to zwłaszcza w odniesieniu do umów:

a) o świadczenie usług, za które Kupujący jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał usługę w pełni za wyraźną i uprzednią zgodą Kupującego, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego wykonaniu utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.

b) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Kupującego lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;

d) w której 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;

e) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;

f) w której Kupujący wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Kupujący żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Kupującemu w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

6. W przypadku odstąpienia od umowy bez podania przyczyny Kupujący ma obowiązek zwrócić zakupiony Towar Sprzedawcy na adres Centrum Dystrybucyjne Oponeo.pl S.A., Zelgoszcz 1C, 95-010 Stryków lub przekazać go osobie uprawnionej przez Sprzedawcę niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba, że Sprzedawca zaproponował, iż sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.

7. Kupujący ponosi jedynie bezpośrednie koszty zwrotu Towaru w wysokości równej opłacie za nadanie przesyłki kurierem lub za pomocą innego środka, wybranego przez Kupującego.

8. Kupujący, w przypadku zwrotu Towaru w związku z odstąpieniem, o którym mowa w §10 ust. 1 niniejszego Regulaminu, ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.

9. Wszystkie dokonane przez Kupującego płatności zostaną zwrócone przez Sprzedawcę w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Kupującego, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Kupującego do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Kupującego dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

10. Płatności, o których mowa w ust. 9 powyżej, zostaną zwrócone tym samym sposobem, jakiego użył Kupujący, chyba, że wyraził on zgodę na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

11. Kupujący nieposiadający statusu Konsumenta lub Indywidualnego Przedsiębiorcy nie ma uprawnienia do odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 10 ust. 1 Regulaminu. Wobec takich Kupujących zasady i terminy odstąpienia od umowy regulują przepisy Kodeksu Cywilnego.

Do góry

§10 Reklamacja Towaru

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Sprzedawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym oraz Ustawie o Prawach Konsumenta.

W przypadku reklamacji Towaru zakupionego przez Klienta na podstawie umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta, w szczególności art. 43a - 43g Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.

2. Poza odpowiedzialnością ustawową na Towar może zostać udzielona gwarancja – jest to odpowiedzialność umowna (dodatkowa) i można z niej skorzystać, gdy dany Towar jest objęty gwarancją. Więcej informacji dotyczący gwarancji zawartych jest w § 12 Regulaminu.

3. Reklamacje dotyczące Towaru można składać między innymi za pośrednictwem

a) Poczty elektronicznej na adres felgi@felgi.pl lub w formie pisemnej na adres Sprzedawcy: Oponeo.pl S.A. ul. Podleśna 17 85-145 Bydgoszcz - Dział Reklamacji i Interwencji. Przesłanie lub zwrot Towaru w ramach reklamacji może nastąpić na adres wskazany na podstronie „Zwroty i reklamacje".

b Korzystając z funkcjonalności „Reklamuj produkt" dostępnej w interfejsie sklepu

c) Zwracany towar możesz nam przesłać we własnym zakresie po nadaniu numeru zwrotu przez Oponeo.pl, na adres:

Centrum Dystrybucyjne Oponeo.pl S.A.
Zelgoszcz 1C, 95-010 Stryków

4. W treści zgłoszenia reklamacyjnego Kupujący powinien, w miarę możliwości, podać:

a) dane kontaktowe Kupującego,
b) żądania Kupującego względem Sprzedawcy w związku z reklamacją,
c) nr dokumentu fiskalnego (faktury lub paragonu) wystawionego w odniesieniu do Towaru, którego dotyczy reklamacja, lub jego kserokopię
d) opis wady, w tym zwłaszcza: na czym wada polega, kiedy się ujawniła
e) czego Kupujący żąda w związku ze złożeniem reklamacji
f) podstawę roszczeń Klienta (np. rękojmia, gwarancja)

przy czym brak któregokolwiek z powyższych elementów w zgłoszeniu reklamacyjnym, dokonanym przez Kupującego będącego Konsumentem lub Indywidualnym Przedsiębiorcą, nie stanowi przeszkody dla rozpatrzenia reklamacji. Przesłanie kompletnej dokumentacji może jednak przyspieszyć postępowanie.

5. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Sprzedawcy.

6. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty lub Towar) związane z przedmiotem reklamacji. Sprzedawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.

7. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

§11 Gwarancja na Towar

1. Towary dostępne w Sklepie mogą być objęte gwarancją – informacja o tym jest dostępna w opisie danego Towaru na stronie Sklepu. Warunki gwarancyjne zawarte są także na stronie Sklepu w zakładce Centrum Pomocy.

2. Gwarancja może być udzielona przez Sprzedawcę lub inny podmiot niż Sprzedawca (np. przez producenta lub dystrybutora). Szczegółowe warunki dotyczące odpowiedzialności na podstawie gwarancji, w tym także dane podmiotu odpowiedzialnego za realizację gwarancji oraz podmiotu uprawnionego do skorzystania z niej są dostępne w opisie gwarancji, np. w karcie gwarancyjnej lub w innym miejscu dotyczącym udzielenia gwarancji.

3. Sprzedawca wskazuje, że w przypadku braku zgodności Towaru z umową Kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

4. W przypadku Towarów objętych gwarancją innego podmiotu niż Sprzedawca (np. producenta) Kupujący może skierować roszczenie z tytułu tej gwarancji zgodnie z jej warunkami, lub skorzystać z możliwości zgłoszenia roszczenia u Sprzedawcy. Zgłoszenie gwarancyjne można wykonać między innymi poprzez:

- kontakt mailowy: felgi@felgi.pl
- kontakt z Działem Obsługi Klienta: 52 341 88 80

5. . W przypadku Towarów objętych gwarancją innego podmiotu niż Sprzedawca (np. producenta) uprawnienia z tego tytułu wykonywane są zgodnie z warunkami zamieszczonymi w dokumencie gwarancyjnym, zgłaszane i rozpatrywane bezpośrednio przez podmiot będący gwarantem.

Do góry

§12 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających ze Sklepu, w tym zwłaszcza Kupujących, jest Sprzedawca – to jest Oponeo.PL S.A. z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Podleśnej 17.

2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, z tym że może być konieczne dla korzystania z poszczególnych funkcjonalności Sklepu, w tym zwłaszcza do składania Zamówień na Towary.

3. Sprzedawca udostępnia dane osobowe osobom trzecim wyłącznie w przypadku, gdy jest to dopuszczalne w świetle powszechnie obowiązujących przepisów. Odbiorcami danych mogą być Serwisy Partnerskie, Ubezpieczyciele, Banki, operatorzy płatności elektronicznych, firmy przewozowe i kurierskie, dostawcy narzędzi do wysyłki newsletterów, podmioty zajmujące się hostingiem (przechowywaniem) Sklepu lub danych osobowych dla Sprzedawcy, podmioty dostarczającym narzędzia wykorzystywane do obsługi Sklepu lub zajmujące się obsługą administracyjną Sklepu, podmioty gromadzące i publikujące opinie dotyczące sklepów internetowych lub produktów, administrator danych Krajowego Systemu e-Faktur – Szef Krajowej Administracji Skarbowej, a także kancelarie prawne i firmy windykacyjne.

4. Szczegółowe informacje w zakresie danych osobowych i ochrony prywatności Kupujących zostały zawarte w Polityce Prywatności (znajdującej się w zakładce „Polityka prywatności" na stronie Sklepu).

Do góry

§13 Postanowienia końcowe

1.W sprawach nieuregulowanych Regulaminem obowiązują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

2. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Kupującego będącego Konsumentem lub Indywidualnym Przedsiębiorcą, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu, a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przyznającymi Konsumentom lub Indywidualnym Przedsiębiorcom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy.

3. Regulamin dostępny jest dla wszystkich Kupujących w wersji elektronicznej na stronie Sklepu w zakładce Regulamin sklepu.

4. Sprzedawcy przysługuje prawo zmiany postanowień niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uważa się w szczególności:

a) zmianę funkcjonalności Sklepu,

b) zmianę obowiązujących przepisów prawa,

c) zmianę profilu działalności Sprzedawcy

d) zmianę rodzaju lub zakresu świadczeń (towarów lub usług) oferowanych za pośrednictwem Sklepu, bądź też sposobu realizacji owych świadczeń.

5. Zmiany regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych przez Kupujących, a w szczególności pozostaną bez wpływu na złożone Zamówienia - które zostaną zrealizowane na zasadach dotychczasowych.

§14 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez koncyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Kupującego będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://polubowne.uokik.gov.pl

2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przesyłając wiadomość na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).

3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji; lub (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).