

Regulamin Sklepu Internetowego ProLine

I. Informacja o firmie ProLine

1. Sklep internetowy działający pod adresem www.proline.pl (dalej: "Sklep internetowy ProLine.pl") prowadzony jest przez Proline S.A. z siedzibą w Mirkowie (55-095), przy ul. Brzozowej 5, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000282071, NIP: 8951898022, REGON: 020482041, BDO: 000437899. Kapitał zakładowy Spółki wynosi 500000,00 zł i został on opłacony w całości, zwaną dalej Proline S.A. lub Sprzedawcą.
2. Lista salonów sprzedaży oraz salonów partnerskich, zwanych dalej oddziałami sprzedaży ProLine dostępna jest pod adresami dostępnymi na stronie [Kontakt](#).

II. Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy ProLine.pl umożliwia podmiotom korzystającym ze Sklepu internetowego ProLine.pl (dalej: "Użytkownik");
 - a. dokonywanie Rezerwacji towarów oferowanych w Oddziałach sprzedaży ProLine,
 - b. składanie Zamówień dotyczących towarów i usług dostępnych w ramach Sklepu internetowego ProLine.pl i zawierania umów sprzedaży towarów i świadczenia usług na odległość,
 - c. uzyskanie informacji o towarach i usługach dostępnych w Sklepie internetowym ProLine.pl oraz w oddziałach sprzedaży ProLine.

III. Warunki techniczne

1. Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002r. Nr 144 poz.1204 z późn.zm.) informujemy, że aby móc korzystać ze Sklepu internetowego ProLine.pl urządzenie komputerowe Użytkownika i oprogramowanie powinny spełniać następujące wymagania:
 - a. Dla urządzeń typu desktop - komputery stacjonarne i laptopy:
 - System Operacyjny Windows XP z SP3 lub nowszy lub
 - System OS X 10.9 lub nowszy
 - Internet Explorer w wersji 10 lub nowszy z włączoną obsługą JavaScript i Cookies lub
 - Mozilla Firefox w wersji 34 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i Cookies lub
 - Google Chrome w wersji 39 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i Cookies,
 - minimalna rozdzielczość ekranu 1280x720 pikseli,
 - minimalna głębia kolorów High color 16-bit (zalecana True color 24-bit lub większa).
 - b. Dla urządzeń mobilnych typu smartfon, tablet:
 - Dowolne urządzenie z systemem Android 4.1.2 Jelly Bean, Windows Phone 8 i iOS 7, lub nowsze pozwalające na uruchomienie jednej z poniższych przeglądarek internetowych: Internet Explorer w wersji 11 lub nowszy z włączoną obsługą JavaScript i Cookies lub Google Chrome w wersji 39 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i Cookies,
 - minimalna rozdzielczość ekranu 480x800 pikseli,
 - zalecana głębia kolorów True color 24-bit.

IV. Zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym

1. Zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną - informujemy, że umieszczanie przez Użytkownika na stronach Sklepu internetowego ProLine.pl jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym lub informacji naruszających dobre obyczaje, jest zakazane.
2. Sprzedawca informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem sieci Internet wiąże się z ryzykiem w postaci m.in. wprowadzenia do systemu teleinformatycznego oprogramowania tworzone w celu wyrządzenia szkód (wirusy, rootkity, "robaki", "konie trojańskie", oprogramowanie "ransomware"). Wskazane jest, w celu zabezpieczenia przed powyższymi zagrożeniami, zaopatrzenie sprzętu podłączanego do sieci Internet w programy antywirusowe i ich aktualizacja.

V. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników zbieranych w sklepie internetowym jest Sprzedawca.
2. W przypadku zakupów i rejestracji na stronie internetowej sklepu Administrator gromadzi następujące dane osobowe Użytkowników za pośrednictwem witryny oraz innych form komunikacji: imię i nazwisko, nazwa, dokładny adres zamieszkania/ siedziby, adres e-mail, telefon kontaktowy, numer NIP (dotyczy tylko podmiotów nabywających zawierających umowy w ramach prowadzonej działalności gospodarczej i służy do prawidłowego wystawienia faktury VAT).
3. Powierzone dane osobowe są wykorzystywane wyłącznie w celu:
 - a. realizacji umowy
 - b. za zgodą Użytkownika w celu informowania o nowych produktach, usługach oraz promocjach oferowanych przez Sprzedawcę.
4. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie artykułu 6 ustęp 1 litera a) i b) RODO.
5. Odbiorcami danych osobowych będą pracownicy ProLine odpowiedzialni za obsługę Sklepu internetowego proline.pl i realizację transakcji. W związku z realizacją umowy, dane osobowe mogą być przekazywane firmom w tym w szczególności: Proline Sp. z o.o., Proline Sebastian Ponikowski, Proline Bartosz Bakalarczy, PROLINE Fobke Tomasz, a także firmom kurierskim lub innym podmiotom pośredniczącym w dostarczeniu zakupionych towarów, operatorom systemów płatności (jeśli taka forma zostanie przez Kupującego wybrana) lub instytucjom kredytującym (w razie zakupu na raty) oraz podmiotom prowadzącym salony partnerskie w przypadku dokonania przez Użytkownika Rezerwacji towaru w salonie partnerskim.
6. Dane osobowe Użytkownika mogą być przekazywane do Stanów Zjednoczonych jako państwa trzeciego w rozumieniu

ogólnego rozporządzenia o ochronie danych w związku z wykorzystaniem infrastruktury serwerowej firmy Quality Unit LLC (3616 Kirkwood Highway, Suite A #1130, Wilmington, DE 19808, USA), oraz Google LLC (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA); przy przekazaniu tym zastosowane są odpowiednie zabezpieczenia wymagane regulacją ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.

7. Sprzedawca jest uczestnikiem programu "Zaufane Opinie - Ceneo" w ramach usługi świadczonej przez Ceneo Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-166), ul. Grunwaldzka 182, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000493884, NIP: 7792420393, REGON: 302655470 polegającej na przesyłaniu przez Ceneo Sp. z o.o. do Użytkowników za pośrednictwem poczty elektronicznej ankiet służących uzyskaniu opinii na temat transakcji dokonywanych w Sklepie internetowym proline.pl. Z tego względu Użytkownik może wyrazić odrębną zgodę na przekazanie przez Sprzedawcę jego adresu e-mail oraz numeru zamówienia spółce Ceneo Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu oraz na przetwarzanie przez Ceneo Sp. z o.o. tych danych osobowych Użytkownika dla potrzeb wypełnienia ankiety dotyczącej opinii na temat transakcji zrealizowanej w sklepie internetowym ProLine.pl, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych.
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres funkcjonowania konta Użytkownika założonego w Sklepie internetowym proline.pl - do chwili jego usunięcia oraz przez ewentualnie dalszy okres potrzebny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
9. Użytkownik posiada prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych dotyczących Użytkownika, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania a także prawo do przenoszenia danych. W celu realizacji tego uprawnienia można skorzystać z opcji dostępnych po zalogowaniu na swoje konto lub skontaktować się ze Sprzedawcą pod adresem: pomoc@proline.pl. Sprzedawca stosuje techniczne i organizacyjne środki ochrony przed manipulacją, utratą, zniszczeniem, dostępem osób nieuprawnionych oraz nieuzasadnionym ujawnieniem danych osobowych, którymi administruje, w tym m.in. szyfrowanie strony www przed przesłaniem w celu zapobieżenia pozyskiwania i modyfikowania przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną za pomocą certyfikatu SSL.
10. W zakresie danych przetwarzanych na podstawie wyrażonych zgód na przetwarzanie danych osobowych Użytkownik posiada prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych ze względu na szczególną sytuację Użytkownika.
11. Użytkownik posiada prawo do bycia zapomnianym, czyli cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem; prawo cofnięcia zgody może być wykonane przez oświadczenie złożone administratorowi w drodze wiadomości e-mail przesłanej na adres pomoc@proline.pl.
12. Użytkownik posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego w związku z przetwarzaniem danych osobowych.
13. Dane osobowe są podawane dobrowolnie, jednak bez ich podania nie jest możliwa prawidłowa realizacja zamówień.
14. Dane osobowe nie są udostępniane innym podmiotom dla ich celów marketingowych
15. Administrator prowadzi profilowanie w sposób zautomatyzowany w ramach analizy lokalizacji, danych demograficznych, zainteresowań pod względem aktywności na swojej witrynie w celu marketingowym, poprzez lepsze dopasowanie wyświetlanych informacji do danej osoby. Profilowanie to nie będzie wywoływać wobec osoby fizycznej żadnych skutków prawnych lub w podobny sposób istotnie wpływać na jej sytuację.

VI. Ceny

1. Wszystkie ceny podawane w Sklepie internetowym ProLine.pl są wyrażone w złotych polskich (PLN).
2. W sklepie internetowym stosowane są następujące kategorie cenowe:
 - a. cena brutto - standardowa cena detaliczna sprzedaży oferowanych towarów i usług uwzględniająca podatek od towarów i usług (VAT)
 - b. cena netto - cena detaliczna sprzedaży oferowanych towarów i usług nieuwzględniająca podatku od towarów i usług (VAT)
 - c. cena internetowa - cena brutto obowiązująca przy sprzedaży przez sklep internetowy ProLine.pl.
 - d. cena w promocji Headshot - cena brutto obowiązująca przy sprzedaży przez sklep internetowy ProLine.pl podczas trwania promocji Headshot przy wybraniu transportu kurierem, do Paczkomatu lub paczki w Ruchu.
3. W przypadku wyboru przez Kupującego formy płatności za Zamówienie kartą kredytową, kartą płatniczą, płatności online, Sprzedawca dolicza opłatę za powyższą transakcję w wysokości poniesionych przez Sprzedawcę kosztów jej zrealizowania, liczoną od łącznej wartości brutto Zamówienia z uwzględnieniem kosztów wysyłki. Wysokość naliczonej opłaty za transakcję jest każdorazowo wyszczególniona w podsumowaniu Zamówienia przed jego zatwierdzeniem.
4. Ceny podane w Sklepie internetowym obowiązują do momentu wyczerpania zapasów magazynowych.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen towarów prezentowanych na stronach Sklepu internetowego, zamieszczania informacji o nowych towarach, prowadzenia i odwoływania akcji promocyjnych, wyprzedaży lub wprowadzania w nich zmian. Powyższe uprawnienia nie mają wpływu na Zamówienia i Rezerwacje złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny, warunków akcji promocyjnej, wyprzedaży.
6. W razie sprzedaży promocyjnej lub wyprzedaży ograniczonej liczby towarów Zamówienia i Rezerwacje będą realizowane według kolejności wpływu potwierdzonych Zamówień i Rezerwacji do momentu wyczerpania zapasów przeznaczonych do tej formy sprzedaży.

VII. Podatkowa Dokumentacja Zakupów

1. Na wszystkie zakupione towary w Sklepie internetowym ProLine.pl wystawiane są paragony fiskalne i/lub faktury VAT. Stosownie do treści przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity: Dz. U. 2011 r. Nr 177 poz. 1054) oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r. poz. 1485), podpis Kupującego nie jest obowiązkowym elementem treści faktury VAT. W tej sytuacji nabywca otrzymuje wyłącznie oryginał faktury.
2. Zgodnie przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity: Dz. U. 2011 r. Nr 177 poz. 1054), Kupujący akceptuje wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej wysłanej na adres e-mail podany w trakcie rejestracji lub w formularzu zamówienia. Za moment otrzymania faktury przez Kupującego uznaje się moment, w którym faktura dostarczona została do środka komunikacji elektronicznej Kupującego w taki sposób, że Kupujący mógł zapoznać się z jego treścią.

VIII. Zamówienia i Rezerwacje

1. Wszelkie informacje dotyczące towarów widniejące na stronie internetowej sklepu, w tym w szczególności ceny, opisy

towarów, katalogi, foldery, broszury, inne materiały informacyjne lub reklamowe, a także informacje zawarte na stronie ProLine.pl kierowane przez Sprzedawcę do odbiorców i potencjalnych Kupujących nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a są wyłącznie zaproszeniem do rozpoczęcia negocjacji. Kupujący składając Zamówienie w Sklepie internetowym ProLine.pl składa ofertę kupna towaru za cenę wskazaną na stronie sklepu. Cena i opis towaru mają charakter wiążący dopiero od momentu potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji przez Sprzedawcę.

2. Zamówienia i Rezerwacje w Sklepie internetowym mogą być składane poprzez stronę internetową www.proline.pl.
3. Złożenie Zamówienia lub Rezerwacji wymaga podania następujących prawidłowych danych: imienia i nazwiska lub nazwy firmy, dokładnego adresu zamieszkania lub siedziby, adresu e-mail, telefonu kontaktowego, numeru NIP (dotyczy tylko podmiotów nabywających towary w ramach prowadzonej działalności gospodarczej i służy do prawidłowego wystawienia faktury VAT).
4. Użytkownik może wprowadzać zmiany w Zamówieniu lub Rezerwacji poprzez:
 - kontakt telefoniczny: 48 664999933,
 - wiadomości wysyłane pod zamówieniem lub
 - pocztą elektroniczną na adres: pomoc@proline.pl.
5. Sprzedawca dołoży wszelkich starań by towary prezentowane na stronach Sklepu internetowego ProLine.pl pokrywały się z bieżącymi stanami magazynowymi. W przypadku braku wszystkich lub części towarów objętych Zamówieniem lub Rezerwacją, Użytkownik zostanie niezwłocznie poinformowany o niedostępności jednego albo większej liczby towarów lub o konieczności przedłużonego czasu oczekiwania na realizację Rezerwacji lub Zamówienia z prośbą o dyspozycję dotyczącą ich realizacji. W przypadku niedostępności towaru albo braku woli dalszej realizacji Zamówienia lub Rezerwacji Użytkownik otrzyma niezwłocznie zwrot wszystkich uiszczonych przez siebie środków.
6. Zamówienia po potwierdzeniu ich przyjęcia do realizacji realizowane są w kolejności ich składania. Za moment przyjęcia Zamówienia do realizacji uważa się przekazanie zamawiającemu informacji o nadaniu statusu "Przyjęto do realizacji". Z tą chwilą umowę uważa się za zawartą.
7. Rezerwacja towaru we wskazanym przez Użytkownika oddziale sprzedaży Proline stanowi zgłoszenie zapotrzebowania na towar we wskazanej przez Użytkownika ilości i terminie. Po potwierdzeniu przez Proline S.A. otrzymania Rezerwacji, zostanie ona przekazana do salonu sprzedaży lub salonu partnerskiego. Rezerwacja wygasa po upływie 72 godzin.
8. W przypadku dokonania Rezerwacji przez Sklep internetowy ProLine.pl towaru oferowanego w Oddziałach sprzedaży ProLine, umowa sprzedaży zawierana jest w danym Oddziale sprzedaży ProLine przed odbiorem towaru. Umowa taka nie stanowi umowy zawartej na odległość w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

IX. Czas realizacji zamówienia

1. Czas realizacji zamówienia obejmuje czas potrzebny do skompletowania zamówionego towaru i przygotowania go do wysyłki powiększony o czas dostawy. Czas ten jest każdorazowo ustalany przez handlowca w chwili przyjęcia Zamówienia do realizacji. Standardowo nie przekracza on 5 dni roboczych od momentu zaksięgowania wpłaty ceny sprzedaży zamówionego towaru na rachunku bankowym Sprzedawcy, autoryzacji płatności przez serwis DotPay, PayU lub payeezy, poinformowania Sprzedawcy o zaakceptowaniu przez instytucję kredytującą lub leasingującą wniosku złożonego przez Kupującego bądź natychmiast po potwierdzeniu przez Sprzedawcę przyjęcia Zamówienia do realizacji w przypadku wyboru płatności za pobraniem.

X. Dostawa

1. Towar zamówiony w sklepie internetowym ProLine.pl dostarczany jest za pośrednictwem przewoźnika - firmy kurierskiej GLS, Schenker lub InPost (Paczkomaty), Paczka w Ruchu.
2. Przed odebraniem przesyłki od kuriera lub z poczty należy sprawdzić, czy opakowanie przesyłki nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan kartonu (wgniecenia) i taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki oraz skontaktować się jak najszybciej ze Sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy.
3. W przypadku wysyłki poza granice kraju koszt wysyłki jest każdorazowo określany indywidualnie dla każdego Zamówienia w zależności od kraju docelowego, wagi i wielkości przesyłki. Nie jest możliwa wysyłka za granicę za pobraniem.

XI. Sposoby płatności

1. Po potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia do realizacji Kupujący jest zobowiązany do uiszczenia płatności na rzecz Sprzedawcy. Kupujący jest zobowiązany zapłacić cenę końcową stanowiącą cenę zakupu towarów powiększoną o koszty dostawy oraz koszty innych świadczeń nabytych wraz z towarem.
2. Płatność za zamówiony towar może być dokonywana przez Kupującego:
 - a. W formie przedpłaty - przed wydaniem towaru Kupującemu:
 - i. przedpłatą przelewem na rachunek bankowy: PROLINE S.A. ul. Brzozowa 5, 55-095 Mirków prowadzony przez Bank Pekao S.A. I Oddział we Wrocławiu, numer rachunku: 35 1240 1994 1111 0010 1328 3132.
 - ii. kartą kredytową.
 - iii. szybkim przelewem on-line za pośrednictwem serwisu DotPay, PayU, payeezy.
 - iv. w systemie ratalnym - płatność odbywa się w całości lub części ze środków pochodzących z kredytu lub leasingu udzielonego przez instytucję kredytową lub leasingową.
 - b. W momencie odbioru towaru:
 - i. za pobraniem - gotówką do rąk przewoźnika, w przypadku dostawy towarów za pośrednictwem przewoźnika. Z przyczyn leżących po stronie przewoźnika maksymalna kwota pobrania (zapłaty gotówkowej) wynosi 5000 PLN. Sposób zapłaty różnicy zostanie ustalony indywidualnie z Kupującym..
 - ii. gotówką lub kartą płatniczą - w przypadku odbioru towaru przez Kupującego własnym staraniem i na własny koszt ze sklepu Proline S.A. lub w jednym z oddziałów sprzedaży ProLine.
3. Szczegóły płatności i warunki dostawy określono w dokumencie: [Sposoby dostawy i koszty](#).
4. Za moment dokonania płatności uważa się moment wpływu środków na rachunek bankowy Sprzedawcy w przypadku płatności przelewem lub kartą kredytową, poinformowania Sprzedawcy przez instytucję kredytującą lub leasingującą zakup o ostatecznej akceptacji wniosku kredytowego Kupującego lub pozytywny wynik autoryzacji płatności przez serwis DotPay, PayU, payeezy.
5. Sprzedawca może ustalić z Kupującym inne, szczególne warunki i formy płatności. W takim wypadku obowiązują warunki i formy płatności wskazane w Zamówieniu potwierdzonym przez Sprzedawcę jako przyjęte do realizacji.

XII. Prawo odstąpienia od umowy

1. Prawo odstąpienia od zawartej umowy przysługuje Kupującym będącym Konsumentami dokonującym zakupu w drodze umowy zawartej na odległość w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Prawo odstąpienia od zawartej umowy przysługuje także Kupującym będącym Przedsiębiorcami-Konsumentami, dokonującymi zakupu w drodze umowy zawartej na odległość w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Przez Przedsiębiorcę - Konsumenta rozumie się osobę fizyczną zawierającą umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, jeśli z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
3. Konsument albo Przedsiębiorca-Konsument może odstąpić od zawartej umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od objęcia rzeczy w posiadanie przez Konsumenta albo Przedsiębiorcę - Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Konsument albo Przedsiębiorca-Konsument może odstąpić od umowy, składając Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy (np. pismo wysłane pocztą, pocztą elektroniczną na adres: pomoc@proline.pl). Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Wzór formularza odstąpienia jest dostępny również pod adresem: [Formularz zwrotu towaru](#)
5. W razie skorzystania przez Konsumenta albo Przedsiębiorcę-Konsumenta z możliwości odstąpienia od umowy droga elektroniczną, Sprzedawca niezwłocznie prześle Konsumentowi albo Przedsiębiorcy-Konsumentowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu na trwałym nośniku, np.: pocztą elektroniczną.
6. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży towaru zakupionego w zestawie z innym produktem zwrotowi podlega cały zestaw.
7. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane od Konsumenta albo Przedsiębiorcy-Konsumenta płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy do Konsumenta albo Przedsiębiorcy-Konsumenta (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta albo Przedsiębiorcy-Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument albo Przedsiębiorca-Konsument w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument albo Przedsiębiorca-Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Konsument albo Przedsiębiorca-Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem płatności. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od Konsumenta albo Przedsiębiorcy-Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta albo Przedsiębiorcy-Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Konsument albo Przedsiębiorca-Konsument ma obowiązek odesłać lub przekazać zwracaną rzecz na adres widniejący na dowodzie zakupu niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem. Przesłanie wraz ze zwracanym towarem dowodu zakupu przyspieszy znacząco czas procesowania zwrotu.
9. Konsument albo Przedsiębiorca-Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy do Sprzedawcy. Sprzedawca informuje, że w przypadku zwrotu rzeczy, które ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą, koszty zwrotu szacowane są maksymalnie na kwotę 1.000,00 zł brutto.
10. Zwracany towar musi być kompletny (wraz z pełnym wyposażeniem i akcesoriami, stanowiącymi jego integralną część). Konsument albo Przedsiębiorca-Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny dla stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
11. Prawo odstąpienia od zawartej umowy nie przysługuje Konsumentowi albo Przedsiębiorcy-Konsumentowi w przypadkach wymienionych w art. 38 pkt 1 - 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.u. 2014, poz. 827), a w szczególności w odniesieniu do umowy:
 - a. o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta albo Przedsiębiorcy-Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta 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 przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - g. zawartej w drodze aukcji publicznej.
12. Odsyłany towar zaleca się zabezpieczyć tak by nie uległ uszkodzeniu w transporcie. Większość produktów posiada elementy ochronne takie jak folie w miejscach najbardziej podatnych na uszkodzenia. Z tego też względu zaleca się nie zdejmowania ich przez okres 14 dni od doręczenia sprzętu.

XIII. Rękojmia

1. Sprzedawca zobowiązany jest do dostarczenia towarów bez wad. W odniesieniu do Kupujących będących Konsumentami odpowiada za wady towarów na zasadach określonych w przepisach Kodeksu cywilnego, w szczególności art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego (rękojmia za wady).
2. Dostarczenie towaru w ramach reklamacji z tytułu rękojmi jest bezwarunkowe; jednakże w celu identyfikacji w systemie reklamacyjnym Sprzedawcy wskazane jest wypełnienie nieobowiązkowego formularza zgłoszenia reklamacyjnego znajdującego się pod adresem [Formularz reklamacji](#). Po wpłynięciu reklamacji zostanie nadany numer reklamacji.

3. W przypadku gdy numer reklamacji nie zostanie przydzielony automatycznie, zostanie on nadany w ciągu 24 godzin od momentu wypłynięcia reklamacji (z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy).
4. Kupujący otrzyma wiadomość mailową, w której załączniku znajdować się będzie etykieta z numerem reklamacji.
5. Transport reklamowanego towaru odbywa się na koszt i zlecenie Sprzedawcy za pośrednictwem wybranej przez niego firmy kurierskiej. Po zakończeniu procedury reklamacyjnej towar zostanie odesłany na koszt Sprzedawcy.
6. Reklamowany towar należy przesłać na adres serwisu: Serwis ProLine, ul. Brzozowa 5, 55-095 Mirków k/Wrocławia. Kontakt z serwisem: tel. nr 664 999 933.
7. Towar powinien zostać przysłany kompletny, zwłaszcza z akcesoriami, które mają wpływ na funkcjonalność danego sprzętu lub które mogą być jedną z przyczyn zaistnienia wady towaru.
8. Kupujący powinien do reklamowanego towaru dołączyć w szczególności szczegółowy opis występujących wad wraz z informacją w jakiej sytuacji dana wada występuje, kiedy wada została stwierdzona, czego Kupujący domaga się od Sprzedawcy i na jakiej podstawie (rękojmia/gwarancja) oraz podać swoje dane kontaktowe.
9. Reklamowany towar powinien w miarę możliwości być zapakowany w sposób gwarantujący odpowiednią ochronę podczas transportu.
10. Jeżeli ze względu na rodzaj towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie go przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument jest zobowiązany udostępnić towar Sprzedawcy w miejscu, w którym towar się znajduje.
11. Sprzedawca ustosunkuje się do zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu rękojmi w terminie 14 dni. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji skierowanej do Sprzedawcy przedstawi on uzasadnienie swojej decyzji.
12. Informujemy, iż naprawa sprzętu elektronicznego wiąże się z istotnym ryzykiem utraty danych zawartych w jego pamięci. W związku z tym rekomendowane jest sporządzenie kopii zapasowej wszystkich danych zawartych w pamięci.
13. Jeżeli towar nie zostanie odebrany po zakończeniu procedury reklamacyjnej w uzgodnionym terminie, Sprzedawca wzywa Kupującego na piśmie do odbioru towaru w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie terminu, Sprzedawca jest uprawniony do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie towaru. Opłata ta wynosi 5% aktualnie obowiązującej stawki w miejscowości jego przechowywania za każdy 1 m² zajętej przez towar powierzchni magazynowej. Opłata naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni przechowywania towaru.
14. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady jedynie jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy Konsumentowi. Gdy przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, Sprzedawca odpowiada jedynie w przypadku stwierdzenia wady przed upływem 1 roku od dnia wydania rzeczy używanej.
15. W przypadku Kupującego, który nie jest Konsumentem odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej jest wyłączona (art. 558 Kodeksu cywilnego). Wyłączenie rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej dotyczy także Przedsiębiorcy-Konsumenta tj. osoby fizycznej zawierającej umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, jeśli z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
16. Proline S.A. nie stosuje polityki towarów zastępczych.
17. Reklamacje dotyczące świadczenia usług on-line można składać pisemnie na adres Sprzedawcy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: pomoc@proline.pl. Reklamacja powinna zawierać datę i czas zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji oraz dokładny opis zgłaszanych zastrzeżeń, a także dane kontaktowe zgłaszającego. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od dnia ich otrzymania przez Sprzedawcę.

XIV. Gwarancja

1. Na towary sprzedawane w sklepie internetowym może być udzielona gwarancja Sprzedawcy, producenta lub importera. Szczegółowe informacje na temat rodzaju gwarancji, którą jest objęty dany towar znajduje się na Karcie Produktu.
2. Towar posiadający gwarancję producenta lub importera nie podlega warunkom gwarancyjnym Sprzedawcy i może być serwisowany w punktach autoryzowanych wskazanych przez producenta lub importera zgodnie z warunkami karty gwarancyjnej wydanej przez producenta lub importera.
3. W przypadku udzielenia gwarancji przez Sprzedawcę jej czas jest określony, indywidualny, zgodnie z dowodem zakupu i sticker'em umieszczonym na sprzęcie. Warunki udzielonej gwarancji są dostępne pod adresem: [Warunki gwarancji](#).
4. Do towaru reklamowanego w ramach gwarancji - w przypadku jej udzielenia - należy dołączyć kserokopię dokumentu sprzedaży lub oryginał karty gwarancyjnej, jeżeli została wydana z towarem. W przypadku ich braku Sprzedawca rozpatruje reklamację, o ile zostanie potwierdzona sprzedaż towaru w Proline S.A..
5. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

XV. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Konsument, który nie chce przenosić sporu ze Sprzedawcą na drogę sądową, ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest prowadzone zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) i może ono polegać na:
 - a. umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony,
 - b. przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu,
 - c. rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.
2. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich następuje na wniosek Konsumenta. Postępowania prowadzą podmioty uprawnione, legitymujące się aktualnym wpisem do rejestru prowadzonego przez Prezesa [Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#). Każdy podmiot uprawniony prowadzi stronę internetową umożliwiającą łatwy dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej. Podmiot uprawniony udostępnia do wiadomości publicznej m.in. informacje o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot uprawniony, jak również o regulacjach, które są stosowane przez podmiot uprawniony w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujący w tym podmiocie regulamin.
3. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą, korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. [Federacja Konsumentów](#), [Stowarzyszenie Konsumentów](#)

Polskich).

4. Kupujący będący Konsumentem, chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów może złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: [Unijna platforma internetowa ODR](#)
5. W sprawach dotyczących Produktów Ubezpieczeniowych i Produktów Ratalnych Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do Rzecznika Finansowego.
6. Skorzystanie z alternatywnych metod rozstrzygania sporów jest możliwe tylko i wyłącznie, gdy obie strony wyrażą zgodę na rozstrzygnięcie sporu w tym postępowaniu.

XVI. Postanowienia końcowe

1. Kupujący nabywając sprzęt elektryczny lub elektroniczny ma prawo do zwrotu zużytego sprzętu na własny koszt w jednym z oddziałów sprzedaży ProLine lub odsyłając na adres Proline S.A., ul. Brzozowa 5, 55-095 Mirków, po uprzednim poinformowaniu Sprzedawcy.
2. Aktualna treść regulaminu dostępna jest nieodpłatnie na stronie internetowej [www.ProLine.pl](#).
3. Zawarcie umowy sprzedaży Produktów może nastąpić tylko i wyłącznie w języku polskim.
4. Sprzedawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu w przypadku:
 - a. zmian organizacyjnych lub prawnych Sprzedawcy.
 - b. zmiany obowiązujących przepisów prawa.
 - c. zmiany funkcjonalności Sklepu internetowego.
5. Zmiany Regulaminu będą publikowane na stronie sklepu internetowego w postaci informacji o wprowadzonych zmianach oraz ujednoliconego tekstu Regulaminu.
6. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie każdorazowo wskazanym przez Sprzedawcę, jednak nie krótszym niż 14 dni od dnia opublikowania informacji o zmianach i udostępnienia ujednoliconego tekstu zmienianego Regulaminu. Użytkownicy posiadający konta w serwisie zostaną poinformowani wiadomością przesłaną nie później niż 14 dni przed wejściem w życie planowanych zmian na podany przez nich adres poczty elektronicznej.
7. Do Zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmienionego Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w chwili złożenia Zamówienia.
8. Każdorazowo do dokonania zakupów w sklepie internetowym konieczne jest zapoznanie się z aktualną wersją Regulaminu i jego akceptacja.
9. Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną Użytkownik może wypowiedzieć w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym informując o tym Sprzedawcę za pomocą wiadomości e-mail, telefonicznie lub pisemnie.
10. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące na terenie Rzeczypospolitej Polskiej przepisy prawa.
11. Aktualna wersja Regulaminu Sklepu Internetowego publikowana jest na stronie internetowej Sprzedawcy oraz bez dodatkowych opłat może zostać dostarczony na każde żądanie Klienta drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany w koncie Kupującego.
12. Postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązują od dnia 1 stycznia 2022 roku.

W razie, gdy Użytkownik posiadający Konto Użytkownika, nie akceptuje nowej treści Regulaminu obowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Sprzedawcę w ciągu 14 dni od daty poinformowania o zmianie Regulaminu.