

# REGULAMIN ZWROTU TOWARÓW PEŁNOWARTOŚCIOWYCH W SALONACH SPRZEDAŻY DETALICZNEJ NEONET

(zwany dalej „Regulaminem”)

## § 1. Postanowienia wstępne i definicje

1. Niniejszy Regulamin określa zasady programu zwrotu Towarów pełnowartościowych zakupionych w Sklepach przez Konsumentów.
2. Użyte w Regulaminie pojęcia zapisane dużą literą oznaczają:
  - a) Sprzedawca – NEONET S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Nyska 48 A, 50-505 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000218498, o kapitale zakładowym wynoszącym 1.251.000,00 złotych, w całości wpłaconym, NIP: 895-00-21-311,
  - b) Sklep/Sklepy – położone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej salony sprzedaży detalicznej sieci NEONET, z wyłączeniem sklepu internetowego,
  - c) Towary – rzeczy oferowane do sprzedaży w Sklepach,
  - d) Karta Podarunkowa – kartę z paskiem magnetycznym oraz zawarte na niej punkty, które stanowią razem elektroniczny bon towarowy na okaziciela wydany przez Sprzedawcę, uprawniający posiadacza do nabycia Towarów oferowanych w Sklepach,
  - e) Konsument – osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - f) Aktywacja – pierwsze przypisanie zdefiniowanej dla danej Karty Podarunkowej liczby punktów, skutkujące umożliwieniem posiadaczowi korzystania z Karty Podarunkowej.
3. Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania w przypadku umów zawieranych na odległość, w szczególności nie ma zastosowania w sklepie internetowym prowadzonym w domenie [www.neonet.pl](http://www.neonet.pl). Zasady dokonywania zakupów we wskazanym wyżej sklepie internetowym, w tym prawo odstąpienie od umowy zawartej na odległość i reklamacje, reguluje odrębny regulamin zakupów w sklepie NEONET.PL.
4. Zasady opisane w niniejszym Regulaminie nie stanowią procedury reklamacyjnej i nie wyłączają ani nie ograniczają w żadnym stopniu uprawnień Konsumenta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej lub z tytułu gwarancji jakości (w zakresie towarów objętych gwarancją jakości).

## § 2. Zwrot towaru

1. Na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Konsument ma prawo do zwrotu pełnowartościowego Towaru zakupionego w Sklepie, bez podania przyczyny, w terminie 30 dni od dnia dokonania zakupu tego Towaru (tj. od dnia wskazanego na fakturze VAT lub paragonie fiskalnym jako data sprzedaży), z zastrzeżeniem odmiennych postanowień § 3 niniejszego Regulaminu dotyczących zwrotu Towaru zakupionego na raty lub Towaru zakupionego wraz z ubezpieczeniem przedłużonej gwarancji.

2. Zwrot Towaru polega na złożeniu przez Konsumenta ustnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży Towaru wraz z jednoczesnym dostarczeniem Sprzedawcy zwracanego Towaru.
3. Konsument dokonuje zwrotu Towaru w Sklepie, w którym Towar ten został zakupiony. W przypadku, gdy Sklep, o którym mowa w zdaniu poprzednim, został zlikwidowany lub relokowany, Konsument ma prawo dokonać zwrotu towaru w innym Sklepie.
4. W celu dokonania zwrotu Towaru Konsument musi przedstawić w Sklepie oryginał dowodu zakupu (fakturę VAT lub paragon fiskalny) oraz przekazać Sprzedawcy w Sklepie Towar, który spełnia wymogi określone w niniejszym Regulaminie.
5. W razie uznania przez Sprzedawcę, iż dany Towar kwalifikuje się do zwrotu zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, Sprzedawca przyjmie od Konsumenta Towar a następnie zwróci Konsumentowi cenę, którą Konsument uiszczył w momencie zakupu Towaru, z zastrzeżeniem § 2 ust. 6 oraz § 3 ust. 4 i 5 niniejszego Regulaminu.
6. Zwrot ceny na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie odbywa się tylko i wyłącznie na Kartę Podarunkową, którą można wykorzystać na zakupy w Sklepach, przy czym:
  - a) jeżeli Konsument nie posiada Karty Podarunkowej – Konsument otrzymuje Kartę Podarunkową o wartości nominalnej stanowiącej równowartość ceny uiszczonej przez Konsumenta za zwracany Towar,
  - b) jeżeli Konsument posiada Kartę Podarunkową – wartość nominalna tej Karty Podarunkowej zostanie powiększona o kwotę równą cenie zwracanego Towaru.
7. Wartość nominalna Karty Podarunkowej równa jest ilości punktów (środków) na niej zawartych, przy czym 1 (słownie: jeden) punkt równy jest wartości 1 zł (słownie: jeden złoty).
8. Karta Podarunkowa jest ważna przez okres 12 miesięcy od dnia jej Aktywacji, lecz nie dłużej niż do czasu wyczerpania wszystkich zgromadzonych na niej punktów. Wraz z upływem ważności Karty Podarunkowej zgromadzone na niej środki nie podlegają odnowieniu, nie podlegają wymianie na pieniądze i nie uprawniają do dokonania dalszych zakupów, a jakiegokolwiek niewykorzystane środki nie mogą być przedmiotem roszczeń Konsumenta.
9. Szczegółowe zasady wydawania i używania Kart Podarunkowych określa REGULAMIN PROGRAMU KART PODARUNKOWYCH NEONET, który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. REGULAMIN PROGRAMU KART PODARUNKOWYCH NEONET dostępny jest również w Sklepach oraz na stronie [www.neonet.pl](http://www.neonet.pl)

### **§ 3. Szczególne warunki zwrot towaru zakupionego na raty lub z ubezpieczeniem przedłużonej gwarancji**

1. W przypadku Towaru zakupionego w Sklepie na raty (tj. gdy nabycie Towaru jest finansowane na podstawie umowy o kredyt) lub Towaru zakupionego w Sklepie wraz z ubezpieczeniem przedłużonej gwarancji, Konsument ma prawo do zwrotu pełnowartościowego Towaru, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia dokonania zakupu tego Towaru.
2. W razie zwrotu Towaru, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, obowiązek odstąpienia odpowiednio od umowy o kredyt lub umowy ubezpieczenia przedłużonej gwarancji spoczywa na Konsumentach.

3. Oświadczenia o odstąpieniu od umów, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, mogą być składane w Sklepie, zaś w przypadku odstąpienia od umowy o kredyt – również w banku, który udzielił kredytu.
4. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 niniejszego paragrafu, Konsument, który zwraca Towar zakupiony na raty lub Towar zakupiony wraz z ubezpieczeniem przedłużonej gwarancji i odstępuje odpowiednio od umowy o kredyt lub umowy ubezpieczenia przedłużonej gwarancji, nie otrzymuje od Sprzedawcy żadnych świadczeń, w szczególności nie otrzymuje Karty Podarunkowej ani nie jest uprawniony do powiększenia wartości posiadanej już przez Konsumenta Karty Podarunkowej o wartość odpowiadającą cenie zwracanego Towaru.
5. W przypadku Konsumenta, który po dokonaniu pierwszej wpłaty zwraca Towar zakupiony w Sklepie na raty, Sprzedawca – po złożeniu przez Konsumenta w Sklepie skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej lub przedstawieniu w Sklepie stosownego dokumentu z banku potwierdzającego fakt skutecznego odstąpienia przez Konsumenta od umowy o kredyt przeznaczony na zakup tego Towaru – zwraca Konsumentowi równowartość pierwszej wpłaty na Kartę Podarunkową (jeżeli Konsument posiada już Kartę Podarunkową) albo wydaje Konsumentowi Kartę Podarunkową o wartości nominalnej stanowiącej równowartość pierwszej wpłaty (jeżeli Konsument nie posiada Karty Podarunkowej).
6. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie do zwrotu Towaru zakupionego w Sklepie na raty lub Towaru zakupionego w Sklepie wraz z ubezpieczeniem przedłużonej gwarancji stosuje się pozostałe postanowienia Regulaminu.

#### **§ 4. Wyłączenia i ograniczenia**

1. Określone w niniejszym Regulaminie prawo zwrotu Towaru nie przysługuje w przypadku zakupu:
  - a) Towaru w postaci laptopa, komputera stacjonarnego, tableta, nawigacji, telefonu komórkowego, smartfona, smartwatcha, smartbanda,
  - b) Towaru, do którego producent udostępnia aktualizacje, po zarejestrowaniu jednorazowego kodu, np. mapy do nawigacji, nawigacje z dołączoną mapą,
  - c) Towaru w postaci nośnika pamięci,
  - d) Towaru w postaci doładowania do telefonu komórkowego (pre-paid).
  - e) produktów spożywczych lub zakupu innego Towaru ulegającego szybkiemu zepsuciu lub mającego krótki termin przydatności do użycia;
  - f) Towaru, który jest dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu kupującemu;
  - g) Towaru, który po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozłącznie połączony z innymi rzeczami;
  - h) Towaru zawierającego nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe, dostarczanego w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu kupującemu,
  - i) Towaru, na który wystawiono dokument Tax Free,
  - j) Towaru wykonanego według specyfikacji Konsumenta lub służącego zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, w szczególności: przewody sprzedawane na metry.

- k) treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym
2. Zwrotowi podlega wyłącznie Towar pełnowartościowy, co oznacza, że Towar:
  - a) nie może nosić śladów użytkowania,
  - b) musi być nieuszkodzony, sprawny technicznie,
  - c) musi posiadać nienaruszone oryginalne folie zabezpieczające Towar, plomby i naklejki producenta,
  - d) musi zostać dostarczony w oryginalnym, niezniszczonym, niereperowanym za pomocą taśmy klejącej opakowaniu, które zawiera wszystkie fabryczne zabezpieczenia (np.: styropiany mocujące, fizeliny),
  - e) musi być kompletny – musi zawierać wszelkie akcesoria wydane podczas zakupu towaru, instrukcję obsługi i inne dokumenty wydane razem z Towarem.
3. W przypadku zakupu dużego AGD (tj. pralka, pralko-suszarka, suszarka, lodówka i zamrażarka, zmywarka, kuchnia), warunkiem przyjęcia zwrotu Towaru jest również, aby Towar ten nie był używany ani podłączany.
4. Jakiegokolwiek wątpliwości odnośnie kwalifikacji Towaru do zwrotu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie będą rozstrzygane przez kierownika Sklepu.
5. Zwrot ceny zakupu Towaru nie obejmuje kosztów towarzyszących związanych z jego zakupem, w szczególności takich jak koszt usług dodatkowych oferowanych przez Sprzedawcę (wykaz usług dodatkowych dostępny jest w Sklepach i na stronie internetowej [www.neonet.pl/uslugi](http://www.neonet.pl/uslugi)).
6. Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych przez Konsumenta w związku z realizacją jego uprawnień wynikających z niniejszego Regulaminu, w szczególności nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów dostarczenia do Sklepu zwracanego Towaru, ani kosztów ubezpieczenia Towaru.
7. Towar zakupiony w ramach promocji nie podlega zwrotom na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, o ile Sprzedawca nie określi inaczej w regulaminie danej promocji.

## **§ 5. Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje związane ze stosowaniem niniejszego Regulaminu będą rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę reklamacji na piśmie lub wiadomością e-mail, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.
2. Reklamacje pisemne mogą być składane bezpośrednio w Sklepach, w godzinach ich otwarcia, albo listownie na adres siedziby Sprzedawcy: NEONET S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Nyska 48 A, 50-505 Wrocław, z dopiskiem "Zwrot towaru pełnowartościowego - reklamacja". Reklamacje za pośrednictwem wiadomości e-mail mogą być składane na adres elektroniczny Sprzedawcy: [bok@neonet.pl](mailto:bok@neonet.pl).
3. Reklamacje dotyczące zakupionych Towarów mogą być składane na zasadach ogólnych, w szczególności z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej lub z tytułu gwarancji jakości (w zakresie towarów objętych gwarancją jakości).

## **§ 6. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin jest stale dostępny na stronie [www.neonet.pl](http://www.neonet.pl) oraz w Sklepach, w godzinach ich otwarcia. Sprzedawca ma obowiązek nieodpłatnie przekazać Konsumentowi, na każde jego żądanie, Regulaminu w postaci dokumentu

2. Konsument, który zamierza dokonać zwrotu Towaru uregulowanego niniejszym Regulaminem, powinien uprzednio zapoznać się z niniejszym Regulaminem.
3. Konsument korzystając z prawa zwrotu Towaru uregulowanego niniejszym Regulaminem oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i akceptuje jego treść w całości.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień przysługujących Konsumentom, na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z następujących ważnych przyczyn: zmiana przepisów prawa, zmiany organizacyjne, pojawienie się nowych technologii i systemów informatycznych wymuszających zmianę zasad funkcjonowania Karty Podarunkowej, prawomocny wyrok sądu, decyzja administracyjna, siła wyższa w rozumieniu przepisów polskiego prawa cywilnego. Wszelkie zmiany Regulaminu, o których mowa w niniejszym ustępie, obowiązują od daty ich wprowadzenia przez Sprzedawcę, po udostępnieniu zmienionego Regulaminu do wglądu w Sklepach oraz na stronie internetowej [www.neonet.pl](http://www.neonet.pl).
7. Sprzedawcy przysługuje ponadto prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie, bez podawania przyczyny, z tym zastrzeżeniem, że zmiana taka nie będzie dotyczyła Konsumentów, którzy dokonali zakupu Towarów przed dniem obowiązywania zmienionego Regulaminu.
8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zakończenia programu zwrotu Towarów pełnowartościowych w każdym czasie bez podania przyczyny, z tym zastrzeżeniem, że Konsumenty, którzy nabyli Towary do dnia zakończenia programu będą mogli je zwrócić na dotychczasowych warunkach.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.12.2017 roku i dotyczy umów sprzedaży Towarów zawartych nie wcześniej niż w tej dacie.

Załącznik: REGULAMIN PROGRAMU KART PODARUNKOWYCH NEONET