



DODATKOWE OBJAŚNIENIA I ZALECENIA DO: **REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO** DOSTOSOWANY DO NOWEJ USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA

Wersja 1.0 z dnia 12 listopada 2014 r.

Punkt regulaminu sklepu internetowego	Dodatkowe objaśnienie dla Sprzedawcy
Uwaga ogólna	Prosimy o umieszczenie w widocznym miejscu na każdej stronie sklepu internetowego odesłania do regulaminu (przykładowa nazwa odesłania Regulamin). Dodatkowo przy korzystaniu przez klienta z usług sklepu, jak zakładanie konta, składanie zamówienia oraz np. zapis na newsletter, prosimy o wprowadzenie wymogu potwierdzenia przez klienta zapoznania się i akceptacji regulaminu sklepu. Przykładowo można wymagać od klienta zaznaczania checkboxa o poniższej treści: <i>„Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję <u>regulamin sklepu internetowego</u>”</i> Frazę "regulamin sklepu internetowego" proszę podlinkować do strony sklepu, na której znajduje się regulamin. Zalecamy dodatkowo udostępnienie regulaminu również w formacie PDF – jest to format, który ułatwia utrwalenie, pozyskanie lub pobranie regulaminu. Link do regulaminu w formacie PDF może być udostępniony na stronie sklepu, na której znajduje się regulamin.
Uwaga ogólna	W zakładce typu "Kontakt" na stronie sklepu internetowego prosimy o podanie informacji o dostępnych sposobach porozumiewania się z Państwem (istotne aby te

Niniejszy wzór regulaminu jest przeznaczony do wykorzystania w jednym sklepie internetowym, wykorzystywanie regulaminu poza uprawnionym zakresem jest zabronione, pełne warunki korzystania ze wzoru dostępne są tutaj:
<http://centrumsprzedawcy.pl/zasady-korzystania-z-serwisu/>

Przykładowy wzór regulaminu sklepu internetowego dostosowanego zarówno do przepisów obowiązujących do 24 grudnia 2014 r. oraz do nowej ustawy o prawach konsumenta – wersja 1.0. z dnia 12 listopada 2014 r. Wszelkie prawa zastrzeżone.

	sposoby zapewniały klientowi szybki i efektywny kontakt). Przykładowo: „1) <i>Pisemnie na adres:</i> _____ 2) <i>Za pomocą poczty elektronicznej na adres:</i> _____ 3) <i>Telefonicznie pod numerem:</i> _____ 4) <i>Faksem na numer:</i> _____”
Uwaga ogólna	Proszę pamiętać, że jeżeli Sprzedawca wskazuje numer telefonu przeznaczony do kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, opłata dla konsumenta za połączenie z tym numerem nie może być wyższa niż opłata za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument. Wymóg taki stawia nowa ustawa o prawach konsumenta.
1.2 oraz 11 (zapisy dotyczące przedsiębiorców)	W tym miejscu regulaminu dodaliśmy specjalny punkt skierowany wyłącznie do przedsiębiorców. Umożliwia to Państwu bardziej swobodne uregulowanie zasad sprzedaży B2B i tym samym lepsze zabezpieczenie swoich interesów bez narażania się na ryzyko klauzul niedozwolonych.
1.4.8 (definicja Produktu)	Nowa ustawa wymaga aby w przypadku produktów objętych gwarancją lub innymi usługami posprzedażnymi poinformować konsumenta o istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji. Prosimy aby informacje w tym zakresie (o istnieniu, treści i sposobie realizacji) znalazły się co najmniej w opisie danego produktu oraz w odrębnej zakładce informacyjnej na stronie sklepu typu „Gwarancja i usługi posprzedażne”. Jeżeli informacje te będą jednolite dla wszystkich rodzajów Produktów albo będzie możliwość ich łatwego wyróżnienia w zakresie rodzajów produktów, to możemy je wpisać do regulaminu w odrębnym punkcie. Proszę jednak o informację w tym zakresie.
2 (Usługi elektroniczne)	Punkt ten dotyczy usług elektronicznych dostępnych w sklepie internetowym (np. konto, formularz zamówienia) i ma za zadanie spełnić obowiązki informacyjne z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (DZ.U. 2002, poz. 144, Nr 1204 ze zm.).
2.1 (Usługi elektroniczne)	Zwracamy uwagę, że zakres wymaganych danych powinien mieć charakter niezbędny. Jeżeli, któreś z tych danych nie są Państwu niezbędne do tego celu, to prosimy ich nie wymagać. W razie ograniczenia zakresu wymaganych danych prosimy o informację.
2.1.2 (Formularz zamówienia)	Moment złożenia zamówienia jest bardzo istotny z punktu widzenia nowej ustawy o prawach konsumenta. W tym momencie klient wyraża ostatecznie wolę związania się umową. Proszę pamiętać aby najpóźniej w tym momencie, to jest jeszcze przed złożeniem zamówienia, uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy (przykładowo za opakowanie prezentowe).

Przykładowy wzór regulaminu sklepu internetowego dostosowanego zarówno do przepisów obowiązujących do 24 grudnia 2014 r. oraz do nowej ustawy o prawach konsumenta – wersja 1.0. z dnia 12 listopada 2014 r. Wszelkie prawa zastrzeżone.

	Co istotne zgoda musi być wyraźna. Jeżeli bowiem sprzedawca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.
2.1.2 (Formularz zamówienia)	Prosimy poinformować konsumenta w trakcie składania zamówienia oraz bezpośrednio przed złożeniem przez konsumenta zamówienia (w praktyce jest to ostatnia strona przed złożeniem zamówienia – podsumowanie zamówienia) o: 1) głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem; 2) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę – także łącznych miesięcznych płatności; 3) czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu; 4) minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy; Powyższy wymóg stawia sprzedawcy nowa ustawa o prawach konsumenta. Dwie pierwsze informacje będą dotyczyły w zasadzie każdego sklepu internetowego. Dwie kolejne będą dotyczyły w zasadzie produktów będących usługą (np. hosting), to jest gdy umowa ma charakter czasowy.
2.1.2 (Formularz zamówienia)	Zgodnie z nową ustawą o prawach konsumenta jeżeli do złożenia zamówienia używa się przycisku lub podobnej funkcji, muszą być one oznaczone w łatwo czytelny sposób słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub innego równoważnego jednoznacznego sformułowania. Prosimy dostosowanie ostatniego pola skutkującego złożeniem zamówienia słowami podanymi w ustawie, to jest: „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”. Dodatkowo na stronie z powyższym polem zalecamy podanie informacji, że złożenie zamówienia oznacza zawarcie umowy sprzedaży i pociąga ze sobą obowiązek zapłaty. Brak spełnienia powyższych wymagań powoduje, że umowa nie zostaje zawarta.
2.1.2 (Formularz zamówienia)	Zgodnie z art. 10 ustawy o prawach konsumenta prosimy o uzyskanie w trakcie składania zamówienia (najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową) wyraźnej zgody konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy . Może to dotyczyć w szczególności kosztów dostawy, kosztów opakowania prezentowego itp.

Przykładowy wzór regulaminu sklepu internetowego dostosowanego zarówno do przepisów obowiązujących do 24 grudnia 2014 r. oraz do nowej ustawy o prawach konsumenta – wersja 1.0. z dnia 12 listopada 2014 r. Wszelkie prawa zastrzeżone.

	Ważne! Jeżeli sprzedawca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.
3.2 (Cena produktu)	Zgodnie z nową ustawą o prawach konsumenta, gdy charakter produktu nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie wysokości podatków, to należy poinformować konsumenta o sposobie, w jaki będą one obliczane.
3.2 (Cena produktu)	Zgodnie z nową ustawą o prawach konsumenta, konsument musi zostać poinformowany o wskazanych tutaj kwestiach najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość. Dlatego też zalecamy podanie takiej informacji co najmniej na trzy sposoby – na stronach sklepu (np. przy produkcie) oraz co najmniej dwukrotnie w trakcie składania zamówienia – raz przy wyborze poszczególnych opcji (np. sposobu dostawy), a drugi raz na ostatnim etapie składania zamówienia, po którym zamówienie zostaje już złożone (w praktyce jest to najczęściej strona z podsumowaniem zamówienia, na której znajdzie się pole „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”). Prosimy o wprowadzenie powyższych zaleceń w Państwa sklepie internetowym.
3.3.2 (Potwierdzenie zawarcia umowy)	Zgodnie z art. 21 nowej ustawy o prawach konsumenta sprzedawca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku (np. poprzez przesłanie wiadomości e-mail) w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie obejmuje: 1) informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 ustawy (tekst ustawy dostępny jest tutaj), chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy; 2) informację o udzielonej przez konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy. Zalecamy dołączanie takiego potwierdzenia już w wiadomości mailowej po złożeniu zamówienia. Szerzej o tym obowiązku piszemy tutaj: http://prokonsumencki.pl/blog/nowa-ustawa-o-prawach-konsumenta-a-obowiazki-sprzedawcy/
4 (Sposoby płatności) 5 (Sposoby dostawy)	Zgodnie z art. 18 nowej ustawy o prawach konsumenta na stronach internetowych służących do prowadzenia handlu elektronicznego wskazuje się w sposób wyraźny, najpóźniej na początku składania zamówienia, jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności. Prosimy o wypełnienie powyższego obowiązku na stronach Państwa sklepu internetowego (najbezpieczniej informacji te podać – oprócz w regulaminie – także w osobnej zakładce dotyczącej płatności i dostaw oraz na pierwszej stronie formularza zamówienia.
4.1 (Sposoby	Proszę pamiętać, że Sprzedawca nie może żądać od konsumenta opłaty za

Niniejszy wzór regulaminu jest przeznaczony do wykorzystania w jednym sklepie internetowym, wykorzystywanie regulaminu poza uprawnionym zakresem jest zabronione, pełne warunki korzystania ze wzoru dostępne są tutaj:
<http://centrumsprzedawcy.pl/zasady-korzystania-z-serwisu/>

Przykładowy wzór regulaminu sklepu internetowego dostosowanego zarówno do przepisów obowiązujących do 24 grudnia 2014 r. oraz do nowej ustawy o prawach konsumenta – wersja 1.0. z dnia 12 listopada 2014 r. Wszelkie prawa zastrzeżone.

płatności)	skorzystanie z określonego sposobu zapłaty przewyższającej poniesione przez Sprzedawcę koszty w związku z tym sposobem zapłaty. Oznacza to, że mogą Państwo żądać od konsumenta zapłaty dodatkowej kwoty za użycie np. płatności elektronicznych, ale kwota ta nie może przewyższać faktycznie poniesionych kosztów. Dodatkowo przypominamy, że należy o tej opłacie wyraźnie poinformować konsumenta przed złożeniem zamówienia.
5 (Sposoby dostawy)	Zwracamy uwagę, że nowa ustawa o prawach konsumenta doprecyzowała moment przejścia ryzyka utraty lub uszkodzenia produktu w przypadku przesyłki produktu - jeżeli produkt ma zostać przesłany przez sprzedawcę kupującemu będącemu konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia produktu przechodzi na kupującego dopiero z chwilą jego wydania kupującemu, a nie przewoźnikowi. Za wydanie rzeczy uważa się jej powierzenie przez sprzedawcę przewoźnikowi, jedynie w sytuacji jeżeli sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez kupującego. Postanowienia mniej korzystne dla kupującego są nieważne.
5.2 (Koszty dostawy)	Zgodnie z nową ustawą o prawach konsumenta, konsument musi zostać poinformowany o koszcie dostawy najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość. Dlatego też zalecamy podanie takiej informacji co najmniej na trzy sposoby – w zakładce informacyjnej typu „Koszty dostawy” oraz co najmniej dwukrotnie w trakcie składania zamówienia – raz przy wyborze sposobu dostawy, a drugi raz na ostatnim etapie składania zamówienia, po którym zamówienie zostaje już złożone (w praktyce jest to najczęściej strona z podsumowaniem zamówienia, na której znajdzie się pole „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”). Prosimy o wprowadzenie powyższych zaleceń w Państwa sklepie internetowym.
5.4 (Sposoby dostawy)	Tutaj ponownie zwracamy uwagę, iż nowa ustawa o prawach konsumenta doprecyzowała, że jeżeli rzecz sprzedana ma zostać przesłana przez sprzedawcę kupującemu będącemu konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy przechodzi na kupującego z chwilą jej wydania kupującemu. Za wydanie rzeczy uważa się jej powierzenie przez sprzedawcę przewoźnikowi, jeżeli sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez kupującego. Postanowienia mniej korzystne dla kupującego są nieważne. Taki zapis zawiera znowelizowany art. 548 par. 3 kodeksu cywilnego.
6 (Reklamacja produktu)	W tym punkcie została zawarta procedura reklamacyjna dla umów sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 r.
6.6 (Reklamacja produktu)	Przepisy nowej ustawy nie narzucają wprost na konsumenta obowiązku dostarczenia sprzedawcy reklamowanego towaru (wyjątkiem jest tutaj żądania wymiany albo zwrotu gotówki). Dlatego też wprowadziliśmy tego rodzaju zapis. W tym wypadku proszę, po otrzymaniu samej reklamacji bez towaru (np. mailowo), rozważyć konieczność poproszenia klienta o dostarczenie towaru i w razie takiej konieczności proszę przestać

Niniejszy wzór regulaminu jest przeznaczony do wykorzystania w jednym sklepie internetowym, wykorzystywanie regulaminu poza uprawnionym zakresem jest zabronione, pełne warunki korzystania ze wzoru dostępne są tutaj: <http://centrumsprzedawcy.pl/zasady-korzystania-z-serwisu/>

Przykładowy wzór regulaminu sklepu internetowego dostosowanego zarówno do przepisów obowiązujących do 24 grudnia 2014 r. oraz do nowej ustawy o prawach konsumenta – wersja 1.0. z dnia 12 listopada 2014 r. Wszelkie prawa zastrzeżone.

	prośbę do klienta. Proszę jednak mieć na uwadze, że wezwanie klienta do dostarczenia towaru nie zatrzymuje 14 dniowego terminu na ustosunkowanie się do reklamacji. Dlatego też w praktyce może się okazać, że będą Państwo zmuszeni ustosunkować się do reklamacji klienta przed otrzymaniem towaru od klienta.
7 (Pozasądowe sposoby rozpatrywanie reklamacji i roszczeń)	Obowiązek podania informacji w tym zakresie nakłada nowa ustawa o prawach konsumenta. Z uwagi na ilość tych informacji wydzieliliśmy je do odrębnego punktu regulaminu.
8 (Prawo odstąpienia od umowy)	W tym punkcie została zawarta informacja dotycząca prawa odstąpienia od umowy dla umów sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 r.
8.5 (Prawo odstąpienia od umowy)	Uwaga do: <i>„Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.”</i> Jest to korzystna zmiana dla Sprzedawców, która umożliwia wstrzymanie się ze zwrotem płatności, do czasu otrzymania produktu od konsumenta.
8.7 (Prawo odstąpienia od umowy)	Nowa ustawa wprowadza odpowiedzialność konsumenta za zmniejszenie wartości Produktu – uprawnia to Państwa do domagania się od konsumenta stosownego odszkodowania. Dyrektywa o prawach konsumenta doprecyzowuje, że konsument odpowiada tylko za wszelkie zmniejszenie wartości towarów wynikające z obchodzenia się z towarami w sposób inny niż konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów.
8.8 (Prawo odstąpienia od umowy)	W tym punkcie wskazaliśmy sytuacje, w których konsument będzie obowiązany do poniesienia kosztów w przypadku odstąpienia od umowy.
8.8.1 (Prawo odstąpienia od umowy)	Jest to korzystny dla Państwa zapis, który uprawnia do niezwracania konsumentowi różnicy między najtańszym zwykłym sposobem dostawy w sklepie, a wybranych przez klienta. Dyrektywa o prawach konsumenta doprecyzowuje, że chodzi tutaj o zwyczajną i powszechnie akceptowaną formę dostarczenia, która wiązałaby się z niższymi kosztami. Konsument powinien w takim wypadku ponieść koszty różnicy w cenie między tymi dwoma rodzajami dostarczenia.
8.8.2 (Prawo odstąpienia od)	Ten zapis dotyczy obowiązku odesłania przez konsumenta produktu do Sprzedawcy na

Niniejszy wzór regulaminu jest przeznaczony do wykorzystania w jednym sklepie internetowym, wykorzystywanie regulaminu poza uprawnionym zakresem jest zabronione, pełne warunki korzystania ze wzoru dostępne są tutaj:
<http://centrumsprzedawcy.pl/zasady-korzystania-z-serwisu/>

Przykładowy wzór regulaminu sklepu internetowego dostosowanego zarówno do przepisów obowiązujących do 24 grudnia 2014 r. oraz do nowej ustawy o prawach konsumenta – wersja 1.0. z dnia 12 listopada 2014 r. Wszelkie prawa zastrzeżone.

umowy)	własny koszt. Proszę jednak pamiętać, że jeżeli produkt ze względu na swój charakter (np. wymiary, waga itp.) nie może zostać w zwykłym trybie odesłany pocztą przez konsumenta, to mają Państwo obowiązek poinformować go kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy. Ta informacja powinna być podana konsumentowi jeszcze przed złożeniem zamówienia. Przykładowo można ona wyglądać następująco: <i>„Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy: ... PLN [proszę wpisać kwotę]”; lub jeżeli nie można, rozsądnie oceniając, wcześniej obliczyć kosztów zwrotu rzeczy: „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około ... PLN [proszę wpisać kwotę].”</i>
8.8.3 (Prawo odstąpienia od umowy)	Proszę pamiętać, aby w takim wypadku, o którym mowa w tym punkcie, odebrać od klienta wyraźne oświadczenie zawierające takie żądanie (np. checkbox).
8.9 (Prawo odstąpienia od umowy)	W tym punkcie wskazane zostały możliwe wyjątki prawa odstąpienia od umowy zgodnie z nową ustawą o prawach konsumenta. Lista ta została wydłużona w porównaniu do poprzedniej regulacji. Zalecamy uważną lekturę wszystkich wyjątków i uzyskanie od konsumenta wskazanych tutaj zgód. Jest to warunek niezbędny możliwości zastosowania danego wyjątku.
8.9.1 (Prawo odstąpienia od umowy)	W przypadku sprzedaży treści cyfrowych prosimy pamiętać o uzyskaniu wyraźnej zgody i poinformowaniu konsumenta o utracie prawa odstąpienia od umowy.
9 (zapisy dotyczące przedsiębiorców)	W tym punkcie regulaminu zostały zawarte zapisy nie dotyczące konsumentów. Przykładowo regulacje tutaj zawarte mogą dotyczyć klientów będących przedsiębiorcami i dokonujących zakupu "na firmę" oraz klientów będących np. spółką z ograniczoną odpowiedzialnością. W takim wypadku klient nie będzie miał statusu konsumenta i sprzedawca ma większą możliwość uregulowania i zabezpieczenia swoich praw bez narażania się na ryzyko postanowień niedozwolonych.
9.2 (zapisy dotyczące przedsiębiorców)	W tym miejscu zastrzeżliśmy dla Państwa umowne prawo odstąpienia od umowy sprzedaży. W przypadku gdyby z jakichkolwiek względów nie chcieli Państwo wykonać zawartej umowy sprzedaży (np. pomyłka w cenie towaru, brak płatności), to w tym terminie mogą Państwo odstąpić od umowy (ważne aby oświadczenie dotarło do klienta przed upływem terminu).
9.3 (zapisy dotyczące przedsiębiorców)	Ten zapis pozwala Państwo żądać np. zaliczki nawet jeżeli klient wybrał płatność za pobraniem.