



Regulamin składania zamówień w sklepie internetowym Sferia S.A. (dalej „Regulamin Sklepu”)

I. Definicje

Zwroty użyte w Regulaminie:

1. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. **Klient** – Konsument, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, posiadająca zdolność prawną, która dokonuje Zamówienia.
3. **Konsument** – osoba fizyczna lub osoba fizyczna korzystająca z Usług celów niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową zainteresowana zawarciem Umowy, która składa Zamówienie.
4. **Dostawca Usług** - SFERIA S.A. z siedzibą i adresem w Warszawie (kod pocztowy 04-028), al. Stanów Zjednoczonych 61A, wpisana do rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000246663, NIP 526-16-58-238; o kapitale zakładowym w wysokości 359 687 400,00 zł (w pełni opłaconym).
5. **Sklep Internetowy Sferia S.A. (Sklep)** – serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień dostępny pod adresem www.sferia.pl.
6. **Towar** – produkty prezentowane w witrynie Sklepu Internetowego Sferia S.A., w szczególności: telefony komórkowe, tablety, modemy, routery, akcesoria telekomunikacyjne lub inny sprzęt.
7. **Umowa sprzedaży Towaru** – umowa sprzedaży Towaru w rozumieniu Ustawy Kodeks cywilny, zawierana z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu pomiędzy Dostawcą Usług Klientem, z zastrzeżeniem, że warunkiem zawarcia Umowy sprzedaży Towaru jest zawarcie Umowy.
8. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i/lub umowa o świadczenie usług dostępu do sieci Internet przez Dostawcę Usług.



9. **Umowa zawarta na odległość** – Umowa zawarta z Klientem bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość.
10. **Usługi telekomunikacyjne** – usługi telekomunikacyjne i usługi towarzyszące w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego, świadczone przez Dostawcę Usług.
11. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta składane za pośrednictwem serwisu internetowego Sklepu, wyrażające wolę przesłania mu właściwych dokumentów i/lub dokumentów i Towarów, w celu ewentualnego zawarcia przez Klienta Umowy i Umowy sprzedaży Towaru w ramach oferty Dostawcy Usług.

II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Sklepu określa zasady korzystania przez Klientów ze Sklepu, w szczególności składania za jego pośrednictwem Zamówień, w tym zawierania Umów i Umów sprzedaży Towaru pomiędzy Klientem a Dostawcą Usług na podstawie złożonych Zamówień.
2. Niniejszy Regulamin Sklepu stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w Art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204).
3. Z przedstawionej w ramach Sklepu Internetowego Sferia S.A. oferty może skorzystać zarówno dotychczasowy abonent, który jest już stroną Umowy w ramach oferty Dostawcy Usług, jak również Klient, który nie korzystał i nie korzysta z Usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę Usług.



III. Szczegółowe warunki korzystania ze Sklepu internetowego Sferia S.A.

1. Uprawnionym do złożenia Zamówienia jest Klient posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, w szczególności, w przypadku Konsumenta, jest osobą pełnoletnią.
2. Realizacja Zamówień obejmuje obszar Polski.
3. Klient może w ramach jednego Zamówienia dokonać zakupu maksymalnie 10 szt. Towaru, którego łączna wartość nie może przekraczać kwoty 5000 zł brutto.
4. Korzystanie ze Sklepu jest uzależnione od zapewnienia przez Klienta następujących narzędzi i warunków technicznych służących korzystaniu z serwisu:
 - a. korzystanie przez Klienta z urządzenia zapewniającego dostęp do sieci Internet, przynajmniej o rozdzielczości ekranu 320px x 480px;
 - b. korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek stron www:
 - i. Internet Explorer w wersji 8.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript, akceptującą pliki Cookies;
 - ii. Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript, akceptującą pliki Cookies;
 - iii. Google Chrome w wersji 38.x lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript, akceptującą pliki Cookies;
 - iv. Innej przeglądarki o parametrach analogicznych do przeglądarek wymienionych powyżej.

IV. Składanie Zamówienia

1. W celu złożenia Zamówienia poprzez Sklep Internetowy Sferia S.A. Klient powinien postępować zgodnie z poniższymi krokami:
 - a. zapoznać się z udostępnionymi na stronie www.sferia.pl warunkami świadczenia Usług telekomunikacyjnych i zakupu Towaru, umożliwiającymi zawarcie Umowy lub Umowy wraz z Umową sprzedaży Towaru;



- b. zapoznać się z dokumentami przedstawionymi na stronie Sklepu określającymi warunki zawarcia Umowy oraz świadczenia Usług telekomunikacyjnych, w szczególności: niniejszym Regulaminem Sklepu, „Regulaminem Świadczenia przez mobilną sieć Sferia S.A. Usług Telekomunikacyjnych w wariacie Telefonii Nomadycznej, Telefonii Nomadyczno-Komórkowej i Telefonii Komórkowej”, „Regulaminem świadczenia przez mobilną sieć Sferia S.A. Usług dostępu do sieci Internet”, regulaminami ofert promocyjnych, pouczeniami dla Konsumenta dotyczącymi Umowy zawieranej na odległość;
 - c. dokonać wyboru przedmiotu Zamówienia z dostępnych w Sklepie;
 - d. prawidłowo wypełnić dane osobowe do Umowy w formularzu Zamówienia;
 - e. zaakceptować zgody (poprzez wybranie znacznika w polu typu checkbox) oraz złożyć oświadczenia oznaczone w Sklepie jako wymagane dla wybranego przez Klienta przedmiotu Zamówienia;
 - f. postępować zgodnie z dalszymi instrukcjami, o ile przedstawione w Sklepie kroki złożenia Zamówienia wskazują na przeprowadzenie przez Klienta dodatkowych czynności;
 - g. po zakończeniu wszystkich czynności należy zatwierdzić całość Zamówienia klikając przycisk „ wyślij formularz”. W przypadku zawarcia Umowy lub Umowy wraz z Umową sprzedaży Towaru wskutek złożenia Zamówienia w Sklepie Internetowym Sferia S.A. wiążące dla Klienta są ceny obowiązujące w chwili naciśnięcia przycisku „wyślij formularz”.
2. Klient ma możliwość wyrażenia dodatkowych zgód i oświadczeń przed zatwierdzeniem Zamówienia. Zaznaczenie zgody (poprzez wybranie znacznika w polu typu checkbox) jest dobrowolne, poza zgodami wskazanymi jako obowiązkowe, dla skutecznego złożenia Zamówienia. W celu pisemnego poinformowania Klienta o zakresie udzielonych zgód, oświadczenia Klienta zaznaczone w trakcie składania Zamówienia zostaną wyszczególnione na załączniku do Umowy jako „Załącznik nr 2 do Umowy –



Oświadczenia Abonenta”. Każda ze zgód dodatkowych, zaakceptowanych na podstawie tego punktu, może zostać cofnięta przez Klienta po podpisaniu Umowy.

3. Naciśnięcie przez Klienta przycisku „wyślij formularz” oznacza oświadczenie woli Klienta w zakresie wykorzystania podanych danych dla celów realizacji Zamówienia i w celu ewentualnego zawarcia przez Klienta Umowy lub Umowy wraz z Umową sprzedaży Towaru z Dostawcą Usług, zgodnie z parametrami wybranej oferty, otrzymania wskazanych w Zamówieniu dokumentów lub dokumentów i Towarów,.
4. Po złożeniu Zamówienia zostaje wyświetlone i przesłane na wskazany przez Klienta adres e-mail, podsumowanie uwzględniające:
 - a. numer Zamówienia;
 - b. dane Klienta wskazane w trakcie wypełniania formularza Zamówienia;
 - c. adres dostawy;
 - d. status Zamówienia;
 - e. szczegóły dotyczące Zamówienia: czas obowiązywania Umowy, parametry dotyczące wybranej oferty promocyjnej/ Towaru, usługi dodatkowe;
 - f. wysokość opłaty abonamentowej (miesięcznie), opłaty aktywacyjnej (jednorazowej) i wysokość rabatu wynikających z oferty oraz opłat do uiszczenia w trakcie odbioru przesyłki w przypadku zamówienia Towaru.
5. Podczas realizacji Zamówienia przez Dostawcę Usług, Klient nie ma możliwości modyfikacji danych zawartych w jego treści, chyba że są błędne.
6. Klient ma prawo anulować zamówienie przed wysyłką, poprzez wysłanie stosownego oświadczenia na adres e-mail sklep@sferia.pl.

V. Realizacja Zamówienia

1. Po złożeniu Zamówienia podane przez Klienta dane podlegają weryfikacji. W przypadku przeniesienia numeru telefonicznego od dotychczasowego operatora, Dostawca Usług wymaga od Klienta dostarczenia dokumentów



niezbędnych do rozpoczęcia procesu przeniesienia numeru. W tym celu Dostawca Usług skontaktuje się z Klientem mailowo poprzez wskazany w trakcie składania Zamówienia adres e-mail lub telefonicznie.

2. W przypadku przeniesienia numeru, na wskazany przez Klienta adres e-mail zostanie przesłana przez Dostawcę Usług lista dokumentów, których oryginały Klient będzie zobowiązany dostarczyć w celu rozpoczęcia realizacji Zamówienia. Przesłany komunikat będzie zawierał szczegółowe informacje odnośnie terminu i sposobu doręczenia oryginałów (skanów) dokumentów, stanowiących warunek rozpoczęcia realizacji Zamówienia.
3. Dostawca Usług weryfikuje oznaczone przez Klienta zgody oraz dokonuje weryfikacji wiarygodności finansowej Klienta, którego dotyczy Zamówienie. W przypadku pozytywnego wyniku weryfikacji Dostawca Usług przystępuje do realizacji Zamówienia.
4. W przypadku gdy w wyniku weryfikacji, o której mowa w punkcie 3 powyżej, powstaną wątpliwości co do pozytywnej oceny wiarygodności finansowej Klienta, Dostawca Usług zgodnie z regulaminami świadczenia Usług telekomunikacyjnych zastrzega sobie prawo żądania wpłacenia przez Klienta kaucji. O konieczności wpłacenia kaucji Klient zostanie poinformowany przez Dostawcę Usług za pośrednictwem adresu e-mail podanego w trakcie składania Zamówienia. Nieuiszczenie kaucji przez Klienta w terminie 7 dni od dnia poinformowania go spowoduje odmowę realizacji i anulowanie Zamówienia po stronie Dostawcy Usług.
5. Dostawca Usług może odmówić realizacji Zamówienia również w sytuacji:
 - a. wskazania przez Klienta nieprawdziwych lub niepełnych danych wymaganych w Zamówieniu, wymienionych w Rozdziale IV niniejszego Regulaminu Sklepu;
 - b. w przypadku, gdy realizacja Zamówienia nie będzie możliwa z powodu braku w magazynie Dostawcy Usług wskazanego w Zamówieniu Towaru;
 - c. przejściowego braku w magazynach Dostawcy Usług zapasów Towaru, którego dotyczy Zamówienie – jeśli Klient po powiadomieniu



- go o zaistniałej sytuacji nie wyraził zgody na realizację Zamówienia po uzupełnieniu powyższych zapasów;
- d. nieuregulowania przez Klienta będącego już abonentem Dostawcy Usług na podstawie odrębnych umów, w określonym przez Dostawcę Usług terminie, zaległych należności na rzecz Dostawcy Usług;
 - e. negatywnej weryfikacji wiarygodności finansowej zgodnie z punktem 4 powyżej i braku wpłaty kaucji w określonym terminie;
 - f. niedostarczenia przez Klienta, w wyznaczonym terminie, dokumentów żądanych przez Dostawcę Usług w przypadku przeniesienia numeru od innego operatora.
6. W przypadku zaistnienia którejkolwiek z sytuacji, o której mowa w powyższym punkcie 5, Dostawca Usług skontaktuje się z Klientem mailowo poprzez wskazany w trakcie składania Zamówienia adres e-mail lub telefonicznie, w celu wyjaśnienia statusu Zamówienia, wskazując – w przypadkach przewidzianych w niniejszym Regulaminie Sklepu – iż brak zgody Klienta lub nieudzielenie wymaganych przez Dostawcę Usług informacji lub niedostarczenie wymaganych dokumentów, w oznaczonym przez Dostawcę Usług terminie, będzie równoznaczne z odmową przez Dostawcę Usług realizacji Zamówienia.
7. O zmianie statusu Zamówienia Klient będzie informowany za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zmiana statusu Zamówienia na „Wysłane” oznacza, że przesyłka została spakowana i przekazana kurierowi do dostarczenia pod wskazany przez Klienta adres dostawy. W dniu planowanego dostarczenia Klient otrzyma od kuriera wiadomość SMS zawierającą numer przesyłki oraz informację o kwocie do zapłaty przy odbiorze. Poprzez wpisanie numeru przesyłki na stronie <http://kurier.k-ex.pl/tnt> Klient może sprawdzić szczegóły dotyczące przesyłki.
8. Po otrzymaniu maila ze statusem „Wysłane” anulowanie Zamówienia przez Klienta jest możliwe jedynie w drodze odmowy przyjęcia przesyłki.



9. Odpowiedzi na wszelkie pytania można uzyskać dzwoniąc pod numer 22 497 41 23 (pon. – pt. w godz. 8:00 -16:00) lub pisząc na adres sklep@sferia.pl.
10. Prezentowane w Sklepie Internetowym Sferia S.A. Usługi telekomunikacyjne i Towary oraz informacje o warunkach ich świadczenia i sprzedaży, w ramach których Klient może złożyć Zamówienie, nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

VI. Zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych/Umowy o świadczenie Usług dostępu do sieci Internet

1. Zawarcie Umowy pomiędzy Dostawcą Usług a Klientem następuje z chwilą jej podpisania, natomiast zawarcie Umowy sprzedaży wybranego przez Klienta Towaru następuje z chwilą zapłaty i wydania Towaru.
2. Złożenie Zamówienia za pośrednictwem Sklepu internetowego Sferia S.A. nie jest jednoznaczne z zawarciem Umowy.
3. Zawarcie Umowy lub Umowy wraz z Umową sprzedaży Towaru w wybranej przez Klienta ofercie dostępnej w Sklepie Internetowym Sferia S.A. nastąpi na zasadach określonych w obowiązujących u Dostawcy Usług w dniu złożenia Zamówienia cennikach, regulaminach lub ofertach promocyjnych, udostępnionych na stronie internetowej www.sferia.pl.

VII. Dostawa

1. Przesyłki w ramach złożonego Zamówienia realizowane są za pośrednictwem poczty kurierskiej wybranej przez Dostawcę Usług.
2. Rozpoczęcie realizacji Zamówienia odbywa się niezwłocznie po otrzymaniu Zamówienia przez Dostawcę Usług.
3. Dostawca Usług ma prawo powierzyć realizację dostawy osobie trzeciej, bez informowania o tym Klientów.
4. Koszty dostawy przesyłki dokonanych za pośrednictwem Sklepu internetowego Sferia S.A. pokrywa w całości Dostawca Usług.



5. Termin realizacji dostawy wynosi od dwóch (2) do dziesięciu (10) dni roboczych, licząc od dnia, w którym została zweryfikowana poprawność złożenia przez Klienta Zamówienia.
6. Klient odbiera zamówioną przesyłkę od kuriera.
7. Każdy Klient jest zobowiązany przy odbiorze przesyłki do okazania kurierowi dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość zawierającego numer PESEL.
8. W trakcie odbioru przesyłki przez Klienta należy sprawdzić stan i kompletność zawartości przesyłki, a w przypadku stwierdzenia:
 - a. uszkodzenia mechanicznego zawartości przesyłki/Towaru;
 - b. niekompletności zawartości przesyłki/Towaru;
 - c. niezgodności zawartości przesyłki z przedmiotem Zamówienia;

Klient ma prawo do:

- a. odmowy przyjęcia przesyłki - odmawiając przyjęcia przesyłki o zaistniałej sytuacji Klient może powiadomić Dostawcę Usług, w tym w drodze e-mailowej lub telefonicznie, w celu przygotowania nowej dostawy; lub
- b. przyjęcia przesyłki (za uiszczeniem kwoty pobrania, w przypadku zamówienia Towaru) i jednoczesnego spisania – wspólnie z kurierem – protokołu reklamacji zawierającego opis niezgodności Towaru z Umową sprzedaży Towaru (protokół powinien być podpisany przez kuriera). Klient wypełnia i podpisuje protokół w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach w obecności kuriera.

VIII. Formy płatności

1. Za Towar zamówiony za pośrednictwem Sklepu Internetowego Sferia S.A. można zapłacić tylko i wyłącznie gotówką przy jego odbiorze.
2. Do każdego Zamówienia wystawiana jest faktura VAT. Faktura wystawiana jest w momencie przygotowania Zamówienia do wysyłki.



IX. Prawo Konsumenta do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

1. Konsument może odstąpić od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa bez podania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie, w terminie 14 (czternastu) dni, zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta.
2. Termin 14 (czternasto)-dniowy, w przypadku Umowy sprzedaży Towaru - liczy się odpowiednio od dnia, w którym nastąpiło wydanie Towaru, a dla Umów o świadczenie usług, od daty zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy lub Umowy wraz z Umową sprzedaży Towaru zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Umowa lub Umowa wraz z Umową sprzedaży Towaru jest uważana za niezawartą.
4. W przypadku, gdy Konsument podczas składania Zamówienia wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług telekomunikacyjnych przed upływem 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia Umowy, zobowiązany jest zwrócić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń do chwili, w którym oświadczenie o odstąpieniu dotarło do Dostawcy Usług. O wysokości tej kwoty Konsument zostanie poinformowany odrębną korespondencją.
5. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa do odstąpienia od Umowy wraz z Umową sprzedaży Towaru, Konsument jest zobowiązany zwrócić ten Towar, a Dostawca Usług może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania. Zwrot Towaru powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia, w którym Konsument odstąpił od Umowy sprzedaży Towaru w związku z zawartą Umową.
6. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości kart SIM i Towarów, w wyniku korzystania z nich w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Towar nie powinien być uszkodzony, ani niezdatny do użytku.



7. Bezpośrednie koszty związane ze zwrotem Towaru pokrywa Konsument.
8. Konsument może skorzystać z udostępnionego przez Dostawcę Usług formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

X. Gwarancja i rękojmia

1. Dostawca Usług informuje, iż w przypadku Umowy sprzedaży, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć zakupiony Towar bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru.
2. W przypadku, gdy na zakupiony Towar producent udziela gwarancji, okres, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu Towaru.
3. W przypadku stwierdzenia przez Klienta wady zakupionego Towaru, Klient decyduje o wyborze realizacji jego roszczeń związanych ze stwierdzoną wadą (rękojmia lub gwarancja).
4. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu (fakturą) oraz dokumentem gwarancyjnym Towaru, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe wskazane przez producenta.
5. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu rękojmi Klient powinien dysponować dowodem zakupu Towaru (fakturą). Sposób zgłaszania powyższych roszczeń został wskazany w pkt 3 Rozdziału XII niniejszego Regulaminu Sklepu. Sposób realizacji uprawnień Klienta wynikających ze zgłoszenia stwierdzonej przez niego wady Towaru zależy od rodzaju powyższej wady oraz od treści żądania Klienta w zakresie odpowiedzialności Dostawcy Usług z tytułu rękojmi. O sposobie tym, w szczególności zasadach odbioru Towaru od Klienta i terminach realizacji żądania, Klient zostanie poinformowany



przez Dostawcę Usług niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, na wskazany przez Klienta w zgłoszeniu adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.

XI. Ochrona danych osobowych

1. Dostawca Usług jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. 2014, poz. 1182).
2. Dane osobowe są podawane przez Klientów dobrowolnie podczas składania Zamówienia i są przetwarzane przez Dostawcę Usług w celu realizacji Zamówienia, w celu archiwizacji oraz w celach marketingowych związanych z funkcjonowaniem Sklepu.
3. Dane osobowe są przekazywane firmie kurierskiej lub innym administratorom danych, gdy jest to niezbędne do realizacji Zamówienia, wykonywania Umowy lub Umowy wraz z Umową sprzedaży Towaru zawartej z Klientem.
4. Dostawca Usług zapewnia Klientom realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tj. umożliwia Klientom wgląd do własnych danych osobowych i prawo ich poprawiania oraz prawo wniesienia – w przypadkach wymienionych w ustawie – pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
5. Korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient powinien kierować na adres: SFERIA S.A., al. Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa.



XII. Procedura reklamacji Towaru

1. Konsumentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji w związku z niezgodnością Towaru z Umową sprzedaży w terminie 24 miesięcy, licząc od dnia, w którym wydano Towar. Reklamację złożoną po upływie wskazanego terminu pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia Klienta drogą elektroniczną lub telefonicznie na wskazany przez Klienta w reklamacji adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.
2. Reklamacja może zostać złożona pisemnie na adres Dostawcy Usług: SFERIA S.A. al. Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa lub przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: reklamacje@sferia.pl, faksem na numer: 22 497 42 71 lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 5555 (bezpłatnie z telefonu w sieci Sferia) oraz 22 497 45 38.
3. Dostawca Usług udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie nieprzekraczającym 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. W wyniku rozpatrzenia reklamacji możliwe jest:
 - a. obniżenie ceny Towaru,
 - b. wymiana na Towar wolny od wad lub usunięcie wady Towaru,
 - c. odstąpienie Klienta od Umowy sprzedaży, chyba że wada jest nieistotna.
5. Towar, wolny od wad powinien być gotowy do odbioru w Salonie Firmowym Dostawcy Usług, do którego dostarczono Towar wadliwy lub wysłany za pośrednictwem firmy kurierskiej.

XIII. Postanowienia końcowe

1. Dostawca Usług zastrzega możliwość dokonywania zmian Regulaminu Sklepu w każdym czasie. Zmiana treści nie będzie naruszać praw nabytych przez Klientów korzystających ze Sklepu, w szczególności w zakresie Zamówień, które nie zostały zrealizowane przed zmianą Regulaminu Sklepu.
2. Dostawcy Usług przysługuje prawo okresowego zawieszenia udostępniania Sklepu w związku z przeprowadzaniem prac konserwacyjnych.



3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmian ofert promocyjnych (w tym cen) oraz Towarów, a także wprowadzania Towarów do oferty dostępnej za pośrednictwem Sklepu Internetowego Sferia S.A. oraz ich usuwania pod warunkiem, że nie naruszy to praw nabytych przez Klientów.
4. Dostawca Usług zachęca Klienta do zapisania Regulaminu Sklepu na trwałym nośniku. Jednocześnie Dostawca Usług informuje, iż na żądanie Klienta udostępnia Regulamin Sklepu w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu Sklepu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 3 grudnia 2015 r.