

# REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO NEONET.PL

[PRZEJDŹ DO REGULAMINU WAŻNEGO DO 24.12.2014](#)

[PRZEJDŹ DO REGULAMINU WAŻNEGO DO 30.06.2015](#)

[PRZEJDŹ DO REGULAMINU WAŻNEGO DO 24.05.2018](#)

[PRZEJDŹ DO REGULAMINU WAŻNEGO DO 17.03.2019](#)

[PRZEJDŹ DO REGULAMINU WAŻNEGO DO 30.09.2019](#)

[PRZEJDŹ DO REGULAMINU WAŻNEGO DO 31.10.2019](#)

[PRZEJDŹ DO REGULAMINU WAŻNEGO DO 28.11.2019](#)

[PRZEJDŹ DO REGULAMINU WAŻNEGO DO 31.12.2019](#)

[PRZEJDŹ DO REGULAMINU WAŻNEGO DO 05.02.2021](#)

## 1. STRONY TRANSAKCJI I PRZEDMIOT TRANSAKCJI

1. Sklep internetowy, działający pod adresem [WWW.NEONET.PL](http://WWW.NEONET.PL) prowadzony przez NEONET S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nyskiej 48a, Wrocław 50-505, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000218498, NIP: 895-00-21-311. REGON: 930310841 (dalej również jako „Sprzedający”), prowadzi sprzedaż detaliczną towarów z branż AGD, RTV, GSM, Foto, Car Audio, IT, za pośrednictwem sieci Internet.
2. Klient może kontaktować się ze Sprzedającym korespondencyjnie pod adresem: ul. Nyska 48a, 50-505 Wrocław, pod numerem telefonu: 799 36 36 36, numerem faxu: (71)32-35-922 oraz pod poniższymi adresami poczty elektronicznej:
  - obsługa zamówień internetowych: [sklep@neonet.pl](mailto:sklep@neonet.pl)
  - Biuro Obsługi Klienta: [bok@neonet.pl](mailto:bok@neonet.pl)
  - reklamacje można składać również poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego pod linkiem: [www.neonet.pl/neonet/rma](http://www.neonet.pl/neonet/rma)
3. Do korzystania ze sklepu internetowego [NEONET.PL](http://NEONET.PL) niezbędny jest komputer lub urządzenie mobilne z procesorem o taktowaniu min. 200MHz, 64MB RAM, kartą graficzną obsługującą rozdzielczość 800x600 i 256 kolorów oraz przeglądarka stron internetowych (Internet Explorer wersja  $\geq$ 6.0, Mozilla Firefox, Opera), a także klawiatura lub inne urządzenie wskazujące, umożliwiające poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych.
4. Ceny wszystkich widocznych na stronach sklepu internetowego [NEONET.PL](http://NEONET.PL) towarów są cenami brutto (zawierają podatek VAT) i są wyrażone w złotych polskich.
5. Ceny widniejące na stronie internetowej sklepu [NEONET.PL](http://NEONET.PL), jak również opisy towarów stanowią jedynie informację handlową, a nie ofertę w rozumieniu Kodeksu

cywilnego. Kupujący składając zamówienie w sklepie internetowym [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) składa ofertę kupna określonego towaru za cenę i o cechach podanych w jego opisie na stronie sklepu internetowego [NEONET.PL](https://www.neonet.pl). Przedmiotowa cena i opis towaru charakter wiążący – na potrzeby zawarcia konkretnej umowy sprzedaży – zyskują dopiero z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji przez Sprzedającego.

6. Cena podana przy każdym towarze jest obowiązująca do czasu wyczerpania zapasów magazynowych.
7. Sprzedający zastrzega sobie prawo zmiany ceny towarów prezentowanych na stronie sklepu internetowego [NEONET.PL](https://www.neonet.pl), zamieszczania informacji o nowych towarach, przeprowadzenia i odwołania akcji promocyjnych na stronach sklepu bądź wprowadzenia w nich zmian. Uprawnienie, o którym mowa w poprzednim zdaniu nie ma wpływu na zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.
8. Sprzedający oświadcza, że towary sprzedawane za pośrednictwem sklepu internetowego [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) są fabrycznie nowe, objęte gwarancją producenta lub importera oraz posiadają wszelkie wymagane przez polskie prawo atesty.
9. Sprzedający dołoży wszelkich starań, aby towary prezentowane na stronie sklepu internetowego [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) pokrywały się z bieżącymi stanami magazynowymi Sprzedającego. Przed potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji, w przypadku niedostępności całości lub części towaru objętego zamówieniem, Sprzedający niezwłocznie zawiadomi o tym Kupującego, a w przypadku dokonania zapłaty ceny przez Kupującego zwróci mu całą otrzymaną od niego sumę pieniężną.
10. W przypadku sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży, na które przeznaczona jest ograniczona liczba towaru, realizacja zamówienia następować będzie według kolejności wpływania potwierdzonych zamówień na te towary, aż do wyczerpania zapasów objętych tą formą sprzedaży.
11. W przypadku zakupów towarów wyprzedażowych (powystawowych) towar można zamawiać wyłącznie po jednej sztuce.
12. W przypadku zamawiania towarów wyprzedażowych (powystawowych) w razie złożenia zamówień na kilka towarów wyprzedażowych Kupujący otrzyma osobne dokumenty zakupu a poszczególne towary wyprzedażowe mogą zostać dostarczone osobno.

## **2. TRANSAKCJA I PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Zamówienia w sklepie internetowym [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) można dokonywać:
  - poprzez stronę internetową sklepu [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) – wypełniając formularz na stronie sklepu,
  - telefonicznie – dzwoniąc pod numer stacjonarny 799 36 36 36 (od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 (godziny telefonicznego przyjmowania zamówień mogą być okresowo wydłużone)).
2. Podczas dokonywania zamówień Kupujący jest zobowiązany do podania prawidłowych danych osobowych: imienia i nazwiska, dokładnego adresu zamieszkania, adresu e-mail oraz telefonu kontaktowego.
- 2a. Kupujący, który chce dokonać zakupów towarów lub usług w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej, oprócz podania danych

wskazanych powyżej, zobowiązany jest do podania nazwy swojej firmy oraz numeru NIP. Kupującemu w takim przypadku zostanie wystawiona faktura VAT jako dokument potwierdzający sprzedaż. Informujemy, iż w przypadku gdy zakup dokonany będzie przez Kupującego bez wskazania przez niego powyższych danych (firma, NIP), to po wystawieniu dokumentu sprzedaży nie będzie możliwości uzupełnienia dokumentu o dane związane z prowadzoną przez Kupującego działalnością gospodarczą.

3. Po komunikacie elektronicznym o otrzymaniu zamówienia, przyjęcie zamówienia do realizacji zostanie potwierdzone przez Sprzedającego drogą telefoniczną lub elektroniczną. Z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji przez Sprzedającego, umowa sprzedaży uważana jest za zawartą.
4. W przypadku, gdy realizacja zamówienia nie będzie możliwa, Sprzedający przed potwierdzeniem Kupującemu przyjęcia zamówienia do realizacji jest uprawniony do odmowy realizacji zamówienia.
5. Z tytułu zakupu towaru zostanie Kupującemu wystawiona i przesłana faktura VAT. Faktura VAT zostanie wystawiona jako faktura elektroniczna, chyba że Kupujący oświadczy, że chce otrzymać fakturę VAT tradycyjną (papierową), w szczególności poprzez odznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie dokonywania zamówienia. Faktura elektroniczna zostanie wysłana Kupującemu w formacie PDF na adres e-mail podany podczas dokonywania zamówienia lub udostępniona w postaci linku, który Kupujący otrzyma w osobnej wiadomości e-mail. Faktury korygujące będą wystawiane jako faktury tradycyjne (papierowe) albo faktury elektroniczne, w zależności od formy wystawienia faktury pierwotnej i przesyłane odpowiednio na adres Klienta listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub na adres e-mail podany podczas dokonywania zamówienia. W przypadku braku potwierdzenia przez Kupującego odbioru faktury korygującej przesłanej w formie elektronicznej, będzie do niego wysłana listem poleconym za potwierdzeniem odbioru informacja o wystawieniu takiej faktury. Kupujący w każdym czasie ma prawo cofnąć akceptację na wystawienie (otrzymywanie) faktur elektronicznych, zawiadamiający o tym Sprzedającego na adres: NEONET S.A., ul. Nyska 48, 50-505 Wrocław lub na adres e-mail [sklep@neonet.pl](mailto:sklep@neonet.pl)
6. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2017 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.) Kupujący będący konsumentem ma prawo odstąpić od zawartej umowy sprzedaży bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty wejścia w posiadanie rzeczy przez Kupującego 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 wejścia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części. Aby skorzystać z takiego prawa Kupujący zobowiązany jest poinformować Sprzedającego o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy, składając jednoznaczne oświadczenie, które może zostać na przykład wysłane pocztą na adres: NEONET S.A. Dział Reklamacji ul. Ryszarda Chomicza 11-13A, 55-080 Nowa Wieś Wrocławska, Prologis Wrocław Park V hala DC2, może to także zrobić drogą mailową na [reklamacje@neonet.pl](mailto:reklamacje@neonet.pl), bądź poprzez wypełnienie formularza dostępnego pod linkiem: <http://www.neonet.pl/neonet/rma/index/type/termination> („Odstąpienie od umowy w 14 dni”). Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można również złożyć przy wykorzystaniu formularza, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe. Jeżeli Kupujący skorzysta z możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od

umowy drogą elektroniczną, Sprzedający prześle Kupującemu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną).

7. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy aby Kupujący będący konsumentem wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
8. W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedający zwraca Kupującemu wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Kupującego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedającego), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedający został poinformowany o decyzji Kupującego o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności sprzedający dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Kupującego użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie Kupujący zgodzi się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Kupujący nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem płatności przez Sprzedającego. Sprzedający ma prawo wstrzymania się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia mu dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
9. Zwracaną w związku z odstąpieniem od umowy rzeczy należy odesłać lub przekazać na adres: NEONET S.A. Dział Reklamacji ul. Ryszarda Chomicza 11-13A, 55-080 Nowa Wieś Wroclawska, Prologis Wrocław Park V hala DC2 niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Kupujący poinformował sprzedającego o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany jeżeli Kupujący odeśle rzecz przed upływem terminu 14 dni.
10. Kupujący ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy w związku z odstąpieniem od umowy. Sprzedający informuje, że w przypadku rzeczy, które ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykły sposób odesłane pocztą, koszty zwrotu towarów szacowane są na kwoty wyszczególnione w zakładce Koszty zwrotu rzeczy.
11. Zwracany w związku z odstąpieniem od umowy towar musi być kompletny (wraz z pełnym wyposażeniem i akcesoriami, stanowiącymi jego integralną część). Zaleca się należycie zabezpieczyć odsyłany towar tak, aby zapobiec jego uszkodzeniu w transporcie. Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. W razie zmniejszenia wartości zwróconej rzeczy lub dostarczenia jej w stanie niekompletnym [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) przysługuje prawo do dochodzenia od Kupującego odszkodowania, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa.
12. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w przypadkach wymienionych w art. 38 pkt. 1-13 ustawy o prawach konsumenta, tj. w szczególności w przypadku umowy:
  - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
  - 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,

- w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
  - w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
  - w której przedmiotem są świadczenia o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
13. Zawarte w niniejszym rozdziale postanowienia pkt 6-12 Regulaminu w zakresie dotyczącym konsumenta stosuje się także do umów zawartych od dnia 1 stycznia 2021 r. przez osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby 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. PŁATNOŚĆ

1. Po potwierdzeniu przyjęcia zamówienia do realizacji Kupujący zobowiązany jest do uiszczenia płatności na rzecz Sprzedającego.
2. W sklepie [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) istnieje możliwość płatności w następujący sposób:
  - Przelew na konto bankowe Sprzedającego –przelewając pieniądze bezpośrednio na konto NEONET S.A. Kupujący nie ponosi dodatkowych kosztów za korzystanie z tej formy płatności. Realizacja zamówienia rozpoczyna się natychmiast po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym Sprzedającego. Przelewu należy dokonać w terminie 3 dni roboczych od dnia potwierdzenia przez Sprzedającego przyjęcia zamówienia do realizacji. W przypadku niedokonania przez Kupującego płatności w powyższym terminie, Sprzedający wezwie go do zapłaty w dodatkowym terminie 2 dni od dnia wezwania z zagrożeniem, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniony do odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia przez Sprzedającego od umowy, jest ona uważana za niezawartą. Powyższe nie wyłącza i nie ogranicza ustawowych uprawnień konsumenta i osoby fizycznej, o której mowa w rozdziale 2 pkt 13 niniejszego Regulaminu, w tym prawa odstąpienia przez Kupującego od umowy sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami,
  - Płatność za pobraniem – wybierając tę metodę Kupujący dokonuje zapłaty w momencie dostarczenia towaru i nie jest obciążony dodatkowymi kosztami za korzystanie z tej formy płatności. Realizacja zamówienia rozpoczyna się natychmiast po potwierdzeniu przez Sprzedającego przyjęcia zamówienia do realizacji. Ta forma płatności jest niedostępna w przypadku, gdy łączna cena zamawianych towarów bez kwoty podatku (netto), przekracza kwotę 20 000 zł,
  - Płatność on-line za pośrednictwem serwisów Tpay, PayU oraz Blik – wybierając tę metodę Kupujący nie jest obciążony dodatkowymi kosztami prowizji. Realizacja zamówienia rozpoczyna się natychmiast po

potwierdzeniu przez Sprzedającego przyjęcia zamówienia do realizacji i uznaniu konta NEONET S.A.,

- Płatność w systemie ratalnym. Realizacja zamówienia rozpoczyna się natychmiast po finalnej akceptacji wniosku ratalnego przez instytucję kredytującą zakup towaru,
  - Płatność gotówką w kasie – dotyczy zamówień odbieranych w sklepach sieci NEONET S.A., w których Kupujący może zapłacić za zamówione towary w kasie, w momencie ich odbioru. Realizacja zamówienia rozpoczyna się natychmiast po potwierdzeniu przez Sprzedającego przyjęcia zamówienia do realizacji. Ta forma płatności jest niedostępna w przypadku, gdy łączna cena zamawianych towarów, bez kwoty podatku (netto), przekracza kwotę 20 000 zł.
3. Dostępne formy płatności widoczne są dla Kupującego na stronie sklepu w zakładce Sposób płatności oraz podczas składania zamówienia.
  4. Za moment dokonania płatności uważa się moment wpływu środków na konto Sprzedającego (w przypadku płatności przelewem), pozytywny wynik autoryzacji (w przypadku płatności kartą kredytową i przelewem online za pośrednictwem systemu Tpay, PayU lub Blik). lub poinformowanie Sprzedającego przez instytucję kredytującą zakup towaru o finalnej akceptacji wniosku kredytowego złożonego przez Kupującego.
  5. Kupujący jest zobowiązany zapłacić cenę końcową, będącą wynikową ceny zakupu towarów powiększoną o koszty transportu oraz ewentualnie o koszty innych świadczeń, które Kupujący nabędzie wraz z towarem.

#### **4. MECHANIZM PODZIELONEJ PŁATNOŚCI**

1. Od dnia 1 listopada 2019 r. istnieje obowiązkowy mechanizm podzielonej płatności tzw. split payment. Mechanizm podzielonej płatności obowiązkowo stosuje się do transakcji zakupu towarów, które łącznie spełniają następujące przesłanki:
  - a) nabywcą towaru jest podatnik VAT,
  - b) wartość brutto kwoty należności wskazanej na fakturze przekracza 15 tys. zł lub stanowi równowartość tej kwoty oraz
  - c) przynajmniej jednym z nabytych towarów wymienionych na fakturze jest towar wskazany w załączniku nr 15 do ustawy o VAT.
2. Następujące towary oferowane przez Sprzedającego objęte są obowiązkowym mechanizmem podzielonej płatności:
  - a) 59 ex 26.11.30.0 Elektroniczne układy scalone – wyłącznie procesory;
  - b) 60 26.20.1 Komputery i pozostałe maszyny do automatycznego przetwarzania danych;
  - c) 61 ex 26.20.21.0 Jednostki pamięci - wyłącznie dyski twarde (HDD);
  - d) 62 ex 26.20.22.0 Półprzewodnikowe urządzenia pamięci trwałej - wyłącznie dyski SSD;

- e) 63 ex 26.30.22.0 Telefony dla sieci komórkowych lub dla innych sieci bezprzewodowych - wyłącznie telefony komórkowe, w tym smartfony;
- f) 64 26.40.20.0 Odbiorniki telewizyjne, nawet zawierające odbiorniki radiowe lub aparaturę do zapisu lub odtwarzania dźwięku lub obrazu;
- g) 65 ex 26.40.60.0 Konsole do gier wideo (w rodzaju stosowanych z odbiornikiem telewizyjnym lub samodzielnym ekranem) i pozostałe urządzenia do gier zręcznościowych lub hazardowych z elektronicznym wyświetlaczem - z wyłączeniem części i akcesoriów;
- h) 66 26.70.13.0 Aparaty fotograficzne cyfrowe i kamery cyfrowe;

Pełna lista towarów objętych mechanizmem podzielonej płatności znajduje się w załączniku nr 15 do ustawy o podatku od towarów i usług.

3. Mechanizm podzielonej płatności polega na dzieleniu płatności wynikającej z faktury VAT – kwota netto wpłacana jest na rachunek rozliczeniowy Sprzedającego, a kwota podatku VAT wpłacana jest na rachunek VAT Sprzedającego.
4. Mechanizm podzielonej płatności w przypadku ziszczenia się przesłanek, o których mowa w ust. 1 stosuje Kupujący będący podatnikiem VAT do zapłaty płatności za towar, poprzez użycie odpowiedniego komunikatu przelewu w bankowości elektronicznej dedykowanego do mechanizmu podzielonej płatności.
5. Faktury VAT wystawiane do transakcji, w których obowiązkowo stosuje się mechanizm podzielonej płatności opatrzone są opisem „mechanizm podzielonej płatności”.
6. Mechanizmu podzielonej płatności nie stosuje się do transakcji zawieranych przez konsumentów.
7. Kupujący będący podatnikiem VAT może sam zdecydować, czy z użyciem mechanizmu podzielonej płatności ureguluje całą wartość podatku VAT wskazaną na fakturze (co jest dobrowolne), czy wyłącznie podatek VAT tylko za towar z załącznika nr 15 do ustawy o VAT objęty mechanizmem podzielonej płatności (obowiązek ustawowy).
8. Kupujący, który mimo ciężącego na nim obowiązku uregulowania kwoty podatku VAT wskazanej na fakturze za zakup towaru z załącznika nr 15 do ustawy o VAT, ureguluje tę kwotę w inny sposób niż w mechanizmie podzielonej płatności podlega odpowiedzialności podatkowej i karnoskarbowej.

## **5. DOSTAWA**

1. Zamówione towary są dostarczane wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Czas realizacji zamówienia obejmuje każdorazowo czas potrzebny na wysyłkę zamówionego towaru powiększony o czas na jego dostawę.

3. Czas wysyłki towarów jest oznaczony na stronach internetowych sklepu [NEONET.PL](http://NEONET.PL). Towary oferowane przez Sprzedającego zostały podzielone na trzy grupy: towary z czasem wysyłki do 24h następujących po sobie dni roboczych, towary wysłane w czasie od 3-7 dni roboczych oraz towary wysłane do 21 dni roboczych.
4. Czas dostawy zależy od przewoźnika, rodzaju przesyłki i adresu odbiorcy. Dla firm kurierskich czas dostawy wynosi zwykle 1-2 dni roboczych. Szacowany czas dostawy dla poszczególnych kategorii produktów określony jest na stronie sklepu internetowego [NEONET.PL](http://NEONET.PL) w zakładce Dostawa.
5. Dostawa towaru realizowana jest ubezpieczoną przesyłką we współpracy z wybraną przez Sprzedającego firmę kurierską. Sprzedający zastrzega sobie możliwość zmiany firmy kurierskiej, także po złożeniu zamówienia przez Kupującego.
6. W momencie przekazania towaru firmie kurierskiej Kupujący jest powiadamiany o tym fakcie poprzez wysłanie informacji elektronicznej na konto email podane w zamówieniu. Kupujący ma możliwość śledzenia stanu swojego zamówienia poprzez stronę internetową „Konto” będącą integralną częścią sklepu internetowego [NEONET.PL](http://NEONET.PL) oraz link w emailu potwierdzającym zamówienie.
7. Kupujący może również odebrać towar zakupiony w sklepie internetowym NEONET.PL osobiście w wybranym sklepie stacjonarnym sieci NEONET S.A. w dniach i godzinach jego otwarcia, które wskazane są na stronie internetowej [www.neonet.pl/najblizszy-sklep.html](http://www.neonet.pl/najblizszy-sklep.html). Jeżeli przy prezentowanym na stronie internetowej NEONET.PL towarze widnieje informacja „Darmowy odbiór w sklepie”, „Odbierz za 0 zł w sklepie NEONET!” lub inne równoznaczne sformułowanie, Kupujący nie ponosi żadnych kosztów z tytułu odbioru zamówionego towaru w wybranym sklepie. W innym przypadku, koszt odbioru osobistego podany będzie każdorazowo przy towarze prezentowanym na stronie internetowej NEONET.PL. W przypadku zakupu towarów wyprzedażowych (powystawowych) jedyną dostępną formą dostawy towaru jest dostawa kurierem do Kupującego. Jeżeli przy prezentowanym na stronie internetowej NEONET.PL towarze widnieje informacja „Do odbioru w sklepie już za 1 h!”, „Odbierz za godzinę!” lub inne równoznaczne sformułowanie (dalej zwana opcją „Odbierz za godzinę”), to podczas składania zamówienia w sklepie internetowym NEONET.PL Kupujący ma możliwość wybrania sklepu stacjonarnego sieci NEONET, w którym będzie mógł dokonać odbioru zakupionego towaru już po 1 godzinie od chwili złożenia zamówienia, pod warunkiem, że zamówienie zostanie złożone co najmniej na 2 godziny przed zamknięciem wybranego sklepu stacjonarnego sieci NEONET S.A.
8. W przypadku zawarcia umowy sprzedaży w sklepie internetowym NEONET.PL z odbiorem towaru w sklepie stacjonarnym sieci NEONET S.A., Sprzedający po przygotowaniu towaru wyśle do Kupującego powiadomienie e-mail lub SMS o gotowości towaru do odbioru. Termin na dokonanie odbioru zakupionego towaru przez Kupującego zależy od tego, czy w danym przypadku była dostępna i została wybrana przez Kupującego podczas wypełniania formularza zamówienia w sklepie internetowym NEONET.PL opcja „Odbierz za godzinę”, a mianowicie:

- 1) w przypadku wyboru opcji „Odbierz za godzinę!” – Kupujący powinien odebrać towar najpóźniej do następnego dnia roboczego od dnia otrzymania powiadomienia o gotowości towaru do odbioru, w godzinach otwarcia sklepu stacjonarnego sieci NEONET S.A. W przypadku nieodebrania przez Kupującego towaru w powyższym terminie, Sprzedający wezwie go do odbioru w dodatkowym terminie do godziny 12.00 następnego dnia roboczego od dnia wezwania z zagrożeniem, iż w razie nieodebrania towaru w dodatkowym terminie będzie uprawniony do odstąpienia od umowy;
  - 2) w pozostałych przypadkach – Kupujący powinien odebrać towar w terminie 5 dni od dnia otrzymania powiadomienia o gotowości towaru do odbioru, w godzinach otwarcia sklepu stacjonarnego sieci NEONET S.A. W przypadku nieodebrania przez Kupującego towaru w powyższym terminie, Sprzedający wezwie go do odbioru w dodatkowym terminie 3 dni od dnia wezwania z zagrożeniem, iż w razie nieodebrania towaru w dodatkowym terminie będzie uprawniony do odstąpienia od umowy.
9. W przypadku odstąpienia przez Sprzedającego od umowy, jest ona uważana za niezawartą, a Sprzedający niezwłocznie zwróci Kupującemu otrzymane płatności, w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od umowy, o ile płatność taka została uiszczona. Powyższe nie wyłącza i nie ogranicza ustawowych uprawnień konsumenta i osoby fizycznej, o której mowa w rozdziale 2 pkt 13 niniejszego Regulaminu, w tym prawa odstąpienia przez Kupującego od umowy sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami.
10. Koszt dostawy towaru w całości pokrywa Kupujący.
11. Zaleca się, aby Kupujący ocenił stan towaru i jego zgodność z zamówieniem w momencie dostawy przez Kuriera i w jego obecności. Kupujący może odmówić przyjęcia przesyłki, jeżeli jej stan budzi jego zastrzeżenia. W przypadku przyjęcia przez Kupującego przesyłki oraz stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia towaru niedającego się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze zaleca się w obecności Kuriera sporządzić protokół szkody (druk tego protokołu zobowiązany jest posiadać Kurier), zawierający opis ubytku lub uszkodzenia. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń zawartości przesyłki po odjeździe Kuriera, zaleca się skontaktowanie się z firmą kurierską (telefon znajduje się na liście przewozowym) i zażądanie ponownego przyjazdu Kuriera w celu spisania protokołu szkody. Można tego dokonać w terminie 7 dni od dnia odebrania przesyłki. W przypadku stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia odebranej przesyłki należy postępować zgodnie z procedurą reklamacyjną opisaną w rozdziale 7 „Reklamacje i zwroty”, w szczególności Kupujący może zgłosić uszkodzenie przesyłki poprzez kontakt telefoniczny lub poprzez formularz reklamacyjny. Do formularza reklamacyjnego zaleca się dołączenie skanu protokołu szkody oraz dowodu zakupu.
12. Koszt dostawy towaru przez kuriera jest uzależniony od objętości towarów i widoczny jest w karcie produktu każdego z towarów prezentowanych na stronie internetowej sklepu [NEONET.PL](http://NEONET.PL) oraz podczas składania zamówienia i w jego podsumowaniu.
13. W momencie przyjęcia towaru Kupujący zobowiązany jest potwierdzić jego odbiór. Od tej pory towar staje się własnością Kupującego.

14. W przypadku zakupu towarów wyprzedażowych (powystawowych) jedyną formą dostawy jest „dostawa kurierem do klienta”.

## 6. GWARANCJA I SERWIS

1. Sprzedający oświadcza, że towary sprzedawane w sklepie internetowym [NEONET.PL](http://NEONET.PL) są nowe i objęte gwarancją producenta lub importera (dalej zwanego „Gwarantem”).
2. Czas trwania gwarancji jest uzależniony od rodzaju sprzętu oraz producenta lub importera. Czas trwania gwarancji udzielonej dla danego towaru widnieje w jego opisie na stronach sklepu internetowego [NEONET.PL](http://NEONET.PL)
3. Sprzedający wydaje Kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną oświadczenie gwarancyjne utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku (dokument gwarancyjny), które otrzymał od Gwaranta.
4. Dokument gwarancyjny, który Kupujący otrzymuje wraz z towarem standardowo nie jest podbijany. Wraz z przesyłką dostarczane są pieczątki – naklejki, które po sprawdzeniu otrzymanego towaru należy przykleić na dokumencie gwarancyjnym, w miejscu przeznaczonym na pieczęć sprzedawcy.
5. Oświadczenie gwarancyjne określa obowiązki Gwaranta i uprawnienia Kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu.
6. Oświadczenie gwarancyjne zawiera podstawowe informacje potrzebne do wykonywania uprawnień z gwarancji, w szczególności nazwę i adres Gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej, uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady, a także stwierdzenie, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
7. Wykaz autoryzowanych serwisów Gwaranta znajduje się w dokumencie gwarancyjnym lub na stronie internetowej Gwaranta.

## 7. REKLAMACJE I ZWROTY

1. Sprzedający zobowiązany jest do dostarczenia zakupionej przez Kupującego rzeczy bez wad. Regulacja odpowiedzialności Sprzedającego za wady rzeczy zawarta jest w przepisach art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego.
2. Jeżeli po przejściu własności towaru na Kupującego stwierdzi on, że towar posiada wady fizyczne, Kupujący wedle własnego wyboru może:
  - skorzystać ze świadczeń gwarancyjnych bezpośrednio w serwisach wskazanych przez Gwaranta lub przeprowadzić procedurę reklamacyjną z tytułu Gwarancji za pośrednictwem Sprzedającego (dotyczy towarów objętych gwarancją),
  - złożyć Sprzedającemu reklamację z tytułu rękojmi za wady (podstawa prawna – Kodeks cywilny).
3. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych, powstałych podczas dostawy lub skierowania reklamacji do Sprzedającego, Kupujący może wypełnić formularz reklamacyjny dostępny pod linkiem [www.neonet.pl/neonet/rma](http://www.neonet.pl/neonet/rma).

W przypadku wybrania reklamacji z tytułu rękojmi za wady Kupujący powinien w szczególności wskazać na czym jego zdaniem polega wada towaru, kiedy została ona potwierdzona, czego Kupujący domaga się od Sprzedającego oraz podać swoje dane kontaktowe. wraz z reklamowanym towarem należy przesłać Sprzedającemu komplet dołączanych do towarów akcesoriów oraz, w przypadku korzystania ze świadczeń gwarancyjnych za pośrednictwem Sprzedającego, wypełniony dokument gwarancyjny.

4. Transport reklamowanych towarów z tytułu gwarancji za pośrednictwem Sprzedającego, bądź rękojmi, odbywa się na zlecenie i koszt NEONET S.A. za pośrednictwem wybranej przez nią firmy kurierskiej.
5. Reklamacje związane z usługą online w procesie składania zamówienia poprzez sklep [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) (np. nieprawidłowo naliczone koszty dostawy lub nieprawidłowe towary znajdujące się w koszyku) można składać telefonicznie dzwoniąc pod numer 799 36 36 36, drogą mailową na adres [sklep@neonet.pl](mailto:sklep@neonet.pl), bądź poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej sklepu [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) pod adresem [www.neonet.pl/neonet/rma](https://www.neonet.pl/neonet/rma).
6. Sprzedający poinformuje Kupującego o sposobie rozpatrzenia jego reklamacji. W przypadku nieuznania reklamacji skierowanej do Sprzedającego przedstawi on uzasadnienie swojej decyzji.
7. Zaleca się, aby Kupujący odbierając przesyłkę z towarem pokwitował jej odbiór w obecności kuriera z jednoczesną adnotacją, że przesyłka została dostarczona w stanie nieuszkodzonym, albo że przesyłka nosi ślady uszkodzenia z jednoczesnym opisem tych uszkodzeń.
8. Sprzedający odpowiada z tytułu rękojmi za wady jedynie w przypadku stwierdzenia wady przed upływem dwóch lat od wydania towaru Kupującemu (art. 568 § 1 Kodeksu Cywilnego).
9. Osoba odpowiedzialną za zarządzanie procesem reklamacji w imieniu NEONET S.A. jest Kierownik ds. Reklamacji.
10. Jeżeli Sprzedający odmawia uwzględnienia reklamacji, a Kupujący będący konsumentem nie chce przenosić sporu na drogę sądową, to ma on możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz.1823) i może ono polegać na: 1) umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązywania sporu przez jego strony, 2) przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu, 3) rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich następuje na wniosek konsumenta. Przedmiotowe 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 obowiązujących w tym podmiocie regulamin. Ponadto Kupujący będący konsumentem, chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, może złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Kupujący, będący konsumentem, ma również prawo skierowania sprawy do rozpatrzenia przez miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub może zasięgać informacji u właściwej miejscowo Federacji Konsumentów.

## 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zamieszczone na stronach sklepu internetowego [NEONET.PL](http://NEONET.PL) zdjęcia towarów mogą odbiegać od rzeczywistego wyglądu towarów ze względu na indywidualne ustawienia sprzętu komputerowego użytego przez Kupującego podczas składania zamówienia (dotyczyć to może takich parametrów jak np. kolor towaru, proporcje towaru, itp.).
2. Wszystkie prezentowane na stronie sklepu internetowego [NEONET.PL](http://NEONET.PL) towary i nazwy są używane wyłącznie w celach identyfikacyjnych i mogą być zastrzeżonymi znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.
3. Zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2015 roku o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1688 ze zm.) kupujący nabywając sprzęt elektryczny lub elektroniczny ma prawo zwrócić nieodpłatnie stary (zużyty) sprzęt tego samego rodzaju do sklepu, w którym kupił nowy towar. Szczegóły na: <https://www.neonet.pl/Recycling>
4. Sprzedający szanuje i dba o prawa i bezpieczeństwo danych przekazanych przez Użytkownika/Kupującego. Zasady zachowania prywatności Użytkownika/Kupującego oraz ochrony jego danych osobowych zostały szczegółowo opisane w Polityce Prywatności dostępnej pod linkiem <https://www.neonet.pl/polityka-prywatnosci>. Zawarte w niej informacje wskazują jakie dane umożliwiające osobistą identyfikację Sprzedający może gromadzić, w jakich celach oraz w jaki sposób z takich informacji może korzystać.
5. Administrator serwisu udostępnia użytkownikom nieodpłatne narzędzie chat, polegające na nawiązaniu kontaktu w czasie rzeczywistym pomiędzy Klientem a Sprzedającym za pośrednictwem komunikatora zamieszczonego na Stronie Internetowej Sklepu. Narzędzie udostępniane jest Klientom w celu udzielenia im informacji na temat oferowanych przez Sprzedawcę produktów, świadczonych usług, promocji oraz sprawdzenia stanu realizacji zamówienia. Administrator informuje, że chat nie jest przeznaczony do przekazywania danych osobowych i kontaktowych.
6. Do złożenia zamówienia w sklepie internetowym [NEONET.PL](http://NEONET.PL) konieczna jest pełna akceptacja niniejszego Regulaminu i Polityki Prywatności.
7. Po stronie Użytkownika/Kupującego pozostaje dbałość o poprawność podanych przez niego danych oraz o zachowanie ich poufności, w szczególności nieudostępniania osobom trzecim swoich loginów i haseł.

8. Zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 ze zm.) podmiot korzystający ze strony sklepu internetowego [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) zobowiązany jest do nieumieszczania na tej stronie treści o charakterze bezprawnym.
9. Sprzedający nie wymaga od Kupującego złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych.
10. Niniejszy Regulamin jest dostępny nieodpłatnie pod adresem internetowym: [www.neonet.pl/regulamin](https://www.neonet.pl/regulamin) oraz w wersji pisemnej pod adresem siedziby spółki NEONET S.A. we Wrocławiu przy ul. Nyskiej 48a.
11. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu na zasadach określonych poniżej. Zmiany będą publikowane w postaci ujednoliconego tekstu Regulaminu na stronie sklepu internetowego [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) wraz z informacją o dokonanych zmianach. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym każdorazowo przez Sprzedającego, nie krótszym niż 7 dni od chwili udostępnienia na stronie sklepu internetowego [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) zmienionego Regulaminu. Zamówienia złożone przez Klientów przed wejściem w życie zmian Regulaminu są realizowane według dotychczasowych postanowień Regulaminu. Każdorazowo do dokonania zakupów w sklepie internetowym [NEONET.PL](https://www.neonet.pl) konieczne jest zapoznanie się z aktualną wersją Regulaminu i jej akceptacja.
12. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
13. Postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązują od dnia 06.02.2021r. i dotyczą umów zawieranych nie wcześniej niż od tej daty.