

## **Regulamin Sklepu Internetowego [shop.grafen.com](https://shop.grafen.com)**

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego prowadzonego przez Grafen Europe sp. z o.o. pod adresem **shop.grafen.com**, w szczególności zasady rejestracji i prowadzenia Konta Klienta, składania Zamówień, zawierania Umów sprzedaży, dokonywania płatności, dostawy Towarów, składania reklamacji, wykonywania prawa odstąpienia od Umowy oraz korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną.

Sklep obsługuje zarówno Klientów będących Konsumentami, Przedsiębiorcami, Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta, jak również Dystrybutorów współpracujących z Grafen Europe sp. z o.o. na podstawie odrębnych umów handlowych.

Operatorem Sklepu jest:

**Grafen Europe sp. z o.o.**

ul. Firmowa 12  
62-023 Robakowo  
Polska

KRS: 0000928027

NIP: 7773320644

REGON: 380206974

Kapitał zakładowy: 5.000,00 zł

Kontakt ze Sprzedawcą:

- e-mail: [shop@grafen.com](mailto:shop@grafen.com)

W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można skontaktować się z nami pod adresem: [iod@grafen.com](mailto:iod@grafen.com)

**Regulamin obowiązuje od dnia 30.06.2026**

---

### **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Grafen Europe sp. z o.o. z siedzibą w Robakowie przy ul. Firmowej 12, 62-023 Robakowo, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez właściwy sąd rejestrowy pod numerem KRS 0000928027, NIP: 7773320644, REGON: 380206974, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 zł (dalej: „Sprzedawca” lub „Grafen”), prowadzi sprzedaż sprzętu oraz artykułów gastronomicznych za pośrednictwem sklepu internetowego dostępnego pod adresem: **shop.grafen.com** (dalej: „Sklep” lub „Platforma”).



2. Sklep umożliwia zawieranie umów sprzedaży zarówno z Konsumentami, Przedsiębiorcami, Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta, jak również z Dystrybutorami współpracującymi z Grafen na podstawie odrębnych umów handlowych.
3. Regulamin określa w szczególności:
  - zasady korzystania ze Sklepu i zakładania Konta Klienta,
  - warunki składania i realizacji zamówień,
  - zasady dokonywania płatności,
  - warunki dostawy Towarów,
  - zasady składania reklamacji,
  - warunki korzystania z prawa odstąpienia od umowy,
  - zasady prowadzenia rezerwacji Towarów,
  - zasady świadczenia usługi Newslettera.
4. Korzystanie ze Sklepu oraz składanie Zamówień może wymagać założenia Konta Klienta, w szczególności w przypadku korzystania z funkcjonalności wymagających logowania lub indywidualnych warunków handlowych.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej Sklepu w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
6. Sklep prowadzi sprzedaż wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawy realizowane są wyłącznie na adresy znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Kontakt ze Sprzedawcą możliwy jest za pośrednictwem:
  - adresu e-mail: [shop@grafen.com](mailto:shop@grafen.com),
  - numeru telefonu wskazanego w zakładce „Kontakt” w Sklepie,

W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można skontaktować się z nami pod adresem: [iod@grafen.com](mailto:iod@grafen.com)

8. Grafen zastrzega sobie prawo do zmiany adresu internetowego Sklepu, o ile nie wpłynie to na możliwość realizacji praw Klientów wynikających z zawartych umów. Zmiana adresu internetowego Sklepu nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu.

9. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz innych właściwych aktów prawnych.

## § 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Regulamin** - niniejszy regulamin określający zasady korzystania ze Sklepu oraz zawierania i wykonywania umów sprzedaży.
2. **Sprzedawca / Grafen** - Grafen Europe sp. z o.o. z siedzibą w Robakowie przy ul. Firmowej 12, 62-023 Robakowo, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000928027, NIP: 7773320644, REGON: 380206974.
3. **Sklep / Platforma** - sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem **shop.grafen.com**.
4. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu lub zawierająca ze Sprzedawcą umowę sprzedaży.
5. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową i dokonująca zakupu w związku z tą działalnością.
7. **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, zawierająca ze Sprzedawcą umowę bezpośrednio związaną z prowadzoną działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
8. **Dystrybutor** - Przedsiębiorca współpracujący z Grafen na podstawie odrębnej umowy handlowej, posiadający indywidualnie ustalone warunki współpracy, w tym warunki cenowe lub płatnicze.
9. **Konto Klienta** - indywidualny panel Klienta dostępny po zalogowaniu do Sklepu, umożliwiający w szczególności składanie zamówień, śledzenie ich realizacji oraz zarządzanie danymi Klienta.



10. **Rejestracja** - proces utworzenia Konta Klienta w Sklepie poprzez podanie wymaganych danych i zaakceptowanie Regulaminu.
11. **Towar** - produkt oferowany do sprzedaży przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu.
12. **Umowa sprzedaży** - umowa sprzedaży Towaru zawierana pomiędzy Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu, na zasadach określonych w Regulaminie.
13. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i ilość Towarów oraz sposób dostawy i płatności.
14. **Dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
15. **Newsletter** - nieodpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na przesyłaniu przez Sprzedawcę informacji handlowych, marketingowych oraz dotyczących aktualnej oferty Sklepu, na podstawie uprzednio udzielonej zgody Klienta.
16. **Przelewy24** - system płatności elektronicznych udostępniający Klientom metody płatności oferowane przez operatora płatności współpracującego ze Sprzedawcą.
17. **KSeF** - Krajowy System e-Faktur, o którym mowa w obowiązujących przepisach prawa podatkowego.
18. **Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, niezależne od stron, niemożliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia pomimo zachowania należytej staranności, w szczególności klęski żywiołowe, działania organów władzy publicznej, strajki, awarie infrastruktury lub przerwy w dostawie energii elektrycznej bądź usług telekomunikacyjnych.

**Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2026 r.**

### **§ 3. Warunki techniczne korzystania ze Sklepu**

1. Korzystanie ze Sklepu wymaga spełnienia przez Klienta następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - posiadania urządzenia umożliwiającego dostęp do sieci Internet,
  - posiadania aktywnego adresu poczty elektronicznej (e-mail),
  - korzystania z aktualnej wersji przeglądarki internetowej obsługującej pliki cookies oraz JavaScript,



- posiadania oprogramowania umożliwiającego odczyt plików w formacie PDF.
- 2. Grafen podejmuje działania mające na celu zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Sklepu, jednak nie gwarantuje nieprzerwanej dostępności wszystkich jego funkcjonalności.
- 3. W celu prawidłowego korzystania ze Sklepu Klient powinien korzystać z legalnego oprogramowania oraz zabezpieczyć swoje urządzenia przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
- 4. Grafen nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu wynikające z:
  - siły wyższej,
  - awarii sieci telekomunikacyjnych lub energetycznych,
  - nieprawidłowego działania urządzeń lub oprogramowania wykorzystywanego przez Klienta,
  - działań osób trzecich, za które Grafen nie ponosi odpowiedzialności.
- 5. Korzystanie z niektórych funkcjonalności Sklepu, w szczególności związanych z personalizacją ustawień Konta Klienta oraz korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną, może wymagać akceptacji zasad wykorzystywania plików cookies zgodnie z Polityką Prywatności i Polityką Cookies obowiązującymi w Sklepie.
- 6. Zabronione jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym, naruszających przepisy prawa, dobre obyczaje lub prawa osób trzecich, a także podejmowanie działań mogących zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Sklepu.
- 7. Klient zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu zgodnie z jego przeznaczeniem, postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa.

#### **§ 4. Rejestracja i prowadzenie Konta Klienta**

1. Składanie Zamówień w Sklepie może odbywać się z wykorzystaniem Konta Klienta albo bez jego zakładania.
2. Konto Klienta nie jest obowiązkowe, jednak jego posiadanie umożliwia korzystanie z dodatkowych funkcjonalności Sklepu, w szczególności:
  1. dostępu do historii Zamówień,
  2. szybszego składania Zamówień,



3. zarządzania danymi Klienta,
  4. korzystania z indywidualnych warunków handlowych, jeżeli zostały przyznane.
3. Rejestracja Konta Klienta następuje poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego w Sklepie oraz podanie wymaganych danych, w tym co najmniej:
- imienia i nazwiska lub nazwy firmy,
  - adresu poczty elektronicznej (e-mail),
  - hasła dostępu,
  - danych adresowych niezbędnych do realizacji Zamówień.
4. Przedsiębiorcy oraz Dystrybutorzy mogą zostać zobowiązani do podania dodatkowych danych identyfikacyjnych, w szczególności numeru NIP, niezbędnych do prawidłowej realizacji Zamówień oraz współpracy handlowej.
5. Dystrybutorzy korzystają z Konta Klienta na zasadach określonych w odrębnej umowie handlowej zawartej z Grafen. W ramach współpracy Grafen może przyznać Dystrybutorowi indywidualne warunki handlowe, w tym w szczególności ceny, limity kupieckie oraz warunki płatności.
6. Klient zobowiązany jest do podawania danych zgodnych ze stanem faktycznym oraz ich bieżącej aktualizacji.
7. Klient ponosi odpowiedzialność za zachowanie poufności danych dostępowych do Konta Klienta, w szczególności loginu i hasła.
8. Klient zobowiązany jest do nieudostępniania danych dostępowych osobom trzecim oraz do niezwłocznego poinformowania Grafen o podejrzeniu nieuprawnionego dostępu do Konta Klienta.
9. Grafen może czasowo zablokować dostęp do Konta Klienta w przypadku:
1. uzasadnionego podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa Konta,
  2. naruszenia postanowień Regulaminu,
  3. konieczności przeprowadzenia prac serwisowych lub aktualizacji systemu.
10. W przypadku Klientów posiadających indywidualne warunki handlowe (w szczególności Przedsiębiorców oraz Dystrybutorów) Grafen może ograniczyć lub zablokować możliwość składania Zamówień, w szczególności w przypadku:



11. Klient może w każdym czasie zrezygnować z Konta Klienta poprzez przesłanie stosownego żądania na adres e-mail: shop@grafen.com.
12. Usunięcie Konta Klienta nie wpływa na ważność Umów sprzedaży zawartych przed jego usunięciem ani na obowiązek ich realizacji.
13. Usługa prowadzenia Konta Klienta świadczona jest drogą elektroniczną, nieodpłatnie i przez czas nieoznaczony.

## **§ 5. Składanie Zamówień i zawarcie Umowy sprzedaży**

1. Informacje o Towarach prezentowane w Sklepie, w szczególności ich opisy, parametry techniczne, zdjęcia oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
2. Zamówienia mogą być składane wyłącznie przez Klientów posiadających aktywne Konto Klienta.
3. W celu złożenia Zamówienia Klient zobowiązany jest do:
  - a. zalogowania się do Konta Klienta,
  - b. wyboru Towaru lub Towarów będących przedmiotem Zamówienia,
  - c. określenia ilości zamawianych Towarów,
  - d. wskazania sposobu dostawy,
  - e. wyboru sposobu płatności dostępnego dla danej kategorii Klienta,
  - f. potwierdzenia poprawności danych niezbędnych do realizacji Zamówienia,
  - g. zaakceptowania Regulaminu,
  - h. złożenia Zamówienia poprzez użycie przycisku potwierdzającego obowiązek zapłaty.
4. Złożenie Zamówienia przez Klienta stanowi ofertę zawarcia Umowy sprzedaży Towarów objętych Zamówieniem.
5. Po otrzymaniu Zamówienia Grafen przesyła Klientowi wiadomość e-mail potwierdzającą jego otrzymanie. Wiadomość ta nie stanowi potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji ani zawarcia Umowy sprzedaży.
6. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą przesłania przez Grafen wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie Zamówienia do realizacji.



7. W przypadku braku możliwości realizacji całości lub części Zamówienia Grafen niezwłocznie poinformuje o tym Klienta.
8. Wobec Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta Grafen może odmówić przyjęcia Zamówienia do realizacji wyłącznie w przypadku:
  - a. braku dostępności Towaru,
  - b. wystąpienia oczywistej pomyłki cenowej,
  - c. wystąpienia błędu systemowego uniemożliwiającego prawidłową realizację Zamówienia.
9. Wobec Przedsiębiorców oraz Dystrybutorów Grafen może odmówić przyjęcia Zamówienia do realizacji również w przypadku:
  - a. występowania zaległości płatniczych wobec Grafen,
  - b. przekroczenia przyznanego limitu kupieckiego,
  - c. naruszenia warunków współpracy handlowej,
  - d. podania nieprawidłowych lub niekompletnych danych uniemożliwiających realizację Zamówienia.
10. W przypadku odmowy przyjęcia Zamówienia do realizacji po dokonaniu przez Klienta płatności, Grafen niezwłocznie dokona zwrotu otrzymanych środków przy użyciu takiego samego sposobu płatności, chyba że Klient wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, niewiążący się dla niego z dodatkowymi kosztami.
11. Grafen zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem w celu potwierdzenia danych zawartych w Zamówieniu lub wyjaśnienia wątpliwości dotyczących jego realizacji.
12. Zamówienia mogą być składane przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, z zastrzeżeniem okresowych przerw technicznych niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Sklepu.
13. Zamówienia złożone w Dni robocze po godzinach pracy magazynu, a także w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy, uznaje się za złożone następnego Dnia roboczego.

## **§ 6. Ceny i płatności**

1. Ceny Towarów prezentowane w Sklepie wyrażone są w złotych polskich (PLN).
2. W Sklepie prezentowane są zarówno ceny netto, jak i brutto Towarów.
3. W przypadku Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta ceną właściwą i wiążącą jest cena brutto, zawierająca wszystkie należne podatki.

4. W przypadku Przedsiębiorców oraz Dystrybutorów ceną właściwą i wiążącą jest cena netto, do której doliczany jest podatek VAT według obowiązujących przepisów prawa.
5. Dystrybutorzy posiadający indywidualne warunki współpracy handlowej mogą, po zalogowaniu do Konta Klienta, uzyskać dostęp do indywidualnych cen, rabatów lub innych warunków handlowych wynikających z zawartych umów.
6. Ceny Towarów nie obejmują kosztów dostawy, chyba że wyraźnie wskazano inaczej. Informacja o kosztach dostawy przekazywana jest Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
7. Grafen zastrzega sobie prawo do:
  - a. zmiany cen Towarów,
  - b. wprowadzania nowych Towarów do oferty,
  - c. wycofywania Towarów ze sprzedaży,
  - d. organizowania i odwoływania akcji promocyjnych.

Powyższe zmiany nie wpływają na Zamówienia przyjęte do realizacji przed ich wprowadzeniem.

8. Konsumenci oraz Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta mogą dokonywać płatności przy wykorzystaniu następujących metod:
  - a. przelewu tradycyjnego na rachunek bankowy wskazany przez Grafen,
  - b. za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych Przelewy24, z wykorzystaniem metod płatności udostępnianych przez operatora tego systemu.
9. Sklep nie umożliwia dokonywania płatności za pobraniem.
10. Przedsiębiorcy oraz Dystrybutorzy dokonują płatności zgodnie z warunkami określonymi w zawartych z Grafen umowach handlowych.
11. W przypadku Dystrybutorów Grafen może przyznać limit kupiecki określający maksymalną wartość zobowiązań handlowych możliwych do utrzymywania przez Dystrybutora wobec Grafen.
12. W przypadku przekroczenia przyznanego limitu kupieckiego Grafen może uzależnić realizację Zamówienia od dokonania przez Dystrybutora:
  - a. pełnej przedpłaty za Zamówienie albo
  - b. przedpłaty odpowiadającej wartości przekraczającej przyznany limit kupiecki.



13. Grafen może udostępniać Klientom możliwość finansowania zakupu w formie leasingu, rat lub innych usług finansowania oferowanych przez współpracujących partnerów finansowych.
14. Dostępność usług finansowania, o których mowa w ust. 13, może zależeć w szczególności od rodzaju Towaru, wartości Zamówienia oraz decyzji partnera finansowego świadczącego usługę finansowania.
15. Dokumenty sprzedaży wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.
16. Faktury wystawiane Przedsiębiorcom oraz Dystrybutorom przekazywane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), jeżeli wynika to z obowiązujących regulacji.
17. Konsument może zażądać wystawienia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego. Żądanie wystawienia faktury VAT przez Konsumenta nie wpływa na przysługujące mu uprawnienia wynikające z przepisów dotyczących ochrony konsumentów.

## **§ 7. Dostawa i koszty dostawy**

1. Dostawa Towarów realizowana jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Dostawa realizowana jest na adres wskazany przez Klienta podczas składania Zamówienia.
3. Grafen realizuje dostawy za pośrednictwem:
  - a. firm kurierskich współpracujących z Grafen,
  - b. transportu własnego Grafen.
4. Informacja o dostępnych sposobach dostawy dla danego Zamówienia prezentowana jest Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
5. Termin realizacji Zamówienia obejmuje czas niezbędny do:
  - a. potwierdzenia i przyjęcia Zamówienia do realizacji,
  - b. skompletowania Towaru,
  - c. przygotowania przesyłki do wysyłki,
  - d. przekazania Towaru przewoźnikowi lub realizacji dostawy transportem własnym.
6. Termin dostawy może ulec wydłużeniu w przypadku:

- a. braku dostępności Towaru w magazynie,
  - b. konieczności sprowadzenia Towaru od producenta lub dostawcy,
  - c. realizacji Towaru wykonywanego lub konfigurowanego zgodnie z indywidualnymi wymaganiami Klienta,
  - d. wystąpienia okoliczności niezależnych od Grafen, w szczególności działania siły wyższej.
7. O przewidywanym terminie realizacji Zamówienia Grafen informuje Klienta za pośrednictwem Sklepu, poczty elektronicznej lub telefonicznie.
8. W przypadku standardowej dostawy kurierskiej obowiązują następujące koszty dostawy:
- o dla Zamówień o wartości poniżej 1000,00 zł netto - 25,00 zł netto,
  - o dla Zamówień o wartości od 1000,00 zł netto - dostawa standardowa realizowana jest bezpłatnie.
9. W przypadku transportu własnego Grafen koszt dostawy ustalany jest indywidualnie i może zależeć w szczególności od miejsca dostawy, gabarytów Towaru, jego wagi lub warunków logistycznych realizacji Zamówienia.
10. Ostateczny koszt dostawy prezentowany jest Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
11. Z chwilą wydania Towaru Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Klienta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
12. Przedsiębiorca lub Dystrybutor zobowiązany jest do sprawdzenia stanu przesyłki przy jej odbiorze.
13. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, braków ilościowych lub innych nieprawidłowości Przedsiębiorca lub Dystrybutor powinien niezwłocznie sporządzić protokół szkody z przewoźnikiem oraz poinformować o tym Grafen.
14. Konsumentom oraz Przedsiębiorcom na prawach Konsumenta zaleca się sprawdzenie stanu przesyłki przy odbiorze, jednak brak dokonania takiej czynności nie wpływa na ich uprawnienia wynikające z przepisów prawa.

## **§ 8. Prawo odstąpienia od umowy**

### **Uprawnieni Klienci**

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do:
- o Konsumentów,

- Przedsiębiorców na prawach Konsumenta, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
- 2. Przedsiębiorcom oraz Dystrybutorom nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży zawartej na odległość, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

### **Termin odstąpienia od umowy**

- 3. Klient może odstąpić od Umowy sprzedaży bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią, inną niż przewoźnik.
- 4. W przypadku Umowy obejmującej wiele Towarów dostarczanych osobno, partiami lub częściami termin do odstąpienia od Umowy biegnie od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części.
- 5. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.

### **Sposób wykonania prawa odstąpienia**

- 6. W celu skorzystania z prawa odstąpienia Klient powinien przesłać jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na adres e-mail: [shop@grafen.com](mailto:shop@grafen.com).
- 7. Wzór formularza odstąpienia od Umowy stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu i stanowi element informacyjny zgodny z ustawą o prawach konsumenta. Klient może z niego skorzystać, ale nie ma takiego obowiązku.
- 8. Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 9. Po otrzymaniu oświadczenia Grafen niezwłocznie prześle Klientowi potwierdzenie jego otrzymania na trwałym nośniku.

### **Skutki odstąpienia od umowy**

- 9. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą.
- 10. Grafen zwraca Klientowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty dostawy Towaru odpowiadające najtańszemu zwykłemu sposobowi dostawy oferowanemu przez Grafen, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
- 11. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.



12. Grafen może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania zwracanego Towaru lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
13. Klient zobowiązany jest zwrócić Towar niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy.
14. Zwrot Towaru należy przestać na adres:

**Grafen Europe sp. z o.o.**

Magazyn / Biuro  
ul. Składowa 3  
62-023 Koninko  
Polska

15. Bezpośrednie koszty zwrotu Towaru ponosi Klient.
16. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.

**Wyłączenia prawa odstąpienia od umowy**

17. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w odniesieniu do Umów:
- a. o świadczenie usług, jeżeli usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą Klienta,
  - b. których przedmiotem jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
  - c. których przedmiotem jest Towar sprowadzany lub zamawiany indywidualnie dla Klienta poza standardową ofertą magazynową Sklepu,
  - d. których przedmiotem jest urządzenie, linia technologiczna lub inny Towar skonfigurowany zgodnie z indywidualnymi wymaganiami Klienta,
  - e. wskazanych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta.
18. Informacja o braku prawa odstąpienia od Umowy może zostać dodatkowo wskazana w opisie Towaru lub w toku składania Zamówienia.

**§ 9. Reklamacje i odpowiedzialność za zgodność Towaru z Umową**

**Reklamacje Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta**



1. Postanowienia niniejszego rozdziału dotyczące zgodności Towaru z Umową mają zastosowanie do:

- Konsumentów,
- Przedsiębiorców na prawach Konsumenta - w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa.

2. Grafen ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w terminach wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

3. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Klient może żądać:

- a. naprawy Towaru,
- b. wymiany Towaru.

4. Grafen może dokonać wymiany Towaru zamiast jego naprawy lub naprawy zamiast wymiany, jeżeli doprowadzenie Towaru do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.

5. Jeżeli:

- a. Grafen odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową,
- b. Grafen nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową,
- c. brak zgodności Towaru z Umową występuje nadal mimo podjętych działań,
- d. brak zgodności Towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy bez wcześniejszego żądania naprawy lub wymiany,

Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

6. Klient nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest nieistotny.

7. Reklamację można złożyć poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres: [shop@grafen.com](mailto:shop@grafen.com).

8. W celu usprawnienia procesu reklamacyjnego zaleca się wskazanie:

- danych Klienta,
- numeru Zamówienia lub dokumentu sprzedaży,
- opisu zgłaszanej niezgodności,
- żądania Klienta,



- zdjęć lub innych materiałów dokumentujących zgłaszaną wadę, jeśli jest to możliwe.
9. Grafen udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że obowiązujące przepisy prawa przewidują inny termin.

### **Reklamacje Przedsiębiorców i Dystrybutorów**

10. Postanowienia niniejszej części mają zastosowanie wyłącznie do Przedsiębiorców oraz Dystrybutorów.
11. Przedsiębiorca lub Dystrybutor zobowiązany jest do zbadania Towaru niezwłocznie po jego otrzymaniu oraz do zgłoszenia ewentualnych wad lub niezgodności bez zbędnej zwłoki.
12. Reklamacje należy składać na adres: [shop@grafen.com](mailto:shop@grafen.com).
13. W relacjach pomiędzy Grafen a Przedsiębiorcami lub Dystrybutorami odpowiedzialność z tytułu rękojmi może zostać wyłączona lub ograniczona w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa.
14. Szczegółowe zasady odpowiedzialności, reklamacji, gwarancji oraz serwisu mogą zostać określone w odrębnych umowach handlowych zawartych pomiędzy Grafen a Dystrybutorem.
15. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie do 14 dni.

### **Gwarancja**

16. Niektóre Towary mogą być objęte gwarancją producenta lub importera.
17. Warunki gwarancji określa dokument gwarancyjny dołączony do Towaru lub udostępniony przez gwaranta.
18. Gwarancja stanowi dodatkowe uprawnienie Klienta i nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień wynikających z rękojmi.
19. Zasady obsługi zgłoszeń serwisowych, napraw oraz reklamacji technicznych określa odrębny Regulamin Serwisu.

### **§ 10. Rezerwacje Towarów**

1. Grafen może umożliwiać Klientom dokonywanie rezerwacji wybranych Towarów oferowanych za pośrednictwem Sklepu.
2. Szczegółowe zasady dokonywania rezerwacji Towarów, okres obowiązywania rezerwacji, warunki jej anulowania oraz prawa i obowiązki stron określa odrębny Regulamin Rezerwacji Towarów dostępny pod adresem: [Regulamin Rezerwacji Towarów](#).



3. Dokonanie rezerwacji oznacza akceptację Regulaminu Rezerwacji Towarów obowiązującego w chwili dokonania rezerwacji.
4. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu a Regulaminem Rezerwacji Towarów, w zakresie dotyczącym rezerwacji Towarów, pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu Rezerwacji Towarów.

## **§ 11. Newsletter**

1. Grafen świadczy drogą elektroniczną usługę Newslettera polegającą na przesyłaniu informacji handlowych, marketingowych, promocyjnych oraz informacji dotyczących oferty Sklepu.
2. Korzystanie z usługi Newslettera jest dobrowolne i nieodpłatne.
3. Zapisanie się do Newslettera następuje poprzez:
  - a. podanie adresu e-mail w odpowiednim formularzu dostępnym w Sklepie oraz
  - b. wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną, jeśli jest ona wymagana przez obowiązujące przepisy prawa.
4. Umowa o świadczenie usługi Newslettera zawierana jest na czas nieoznaczony z chwilą skutecznego zapisania się do Newslettera.
5. Klient może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania Newslettera bez podawania przyczyny.
6. Rezygnacja z Newslettera może nastąpić poprzez:
  - a. kliknięcie linku rezygnacji znajdującego się w wiadomości Newslettera,
  - b. kontakt z Grafen pod adresem e-mail: [shop@grafen.com](mailto:shop@grafen.com).
7. Rezygnacja z usługi Newslettera nie wpływa na możliwość korzystania ze Sklepu ani realizację zawartych Umów sprzedaży.
8. Grafen może zaprzestać świadczenia usługi Newslettera po uprzednim poinformowaniu subskrybentów.

## **§ 12. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Grafen Europe sp. z o.o. z siedzibą w Robakowie.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności:



- Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO),
  - ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - ustawą Prawo komunikacji elektronicznej,
  - innymi właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
3. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, podstaw prawnych przetwarzania, okresów przechowywania danych, odbiorców danych oraz praw osób, których dane dotyczą, zawarte są w Polityce Prywatności dostępnej na stronie Sklepu.
4. 4. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można skontaktować się z nami pod adresem: [iod@grafen.com](mailto:iod@grafen.com).
5. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Grafen w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy sprzedaży, obsługi płatności, dostawy Towarów, świadczenia usług informatycznych lub realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.
6. Grafen stosuje środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych.

### **§ 13. Błędy techniczne Platformy**

1. Grafen dokłada należytej staranności, aby informacje prezentowane w Sklepie były kompletne, prawidłowe i aktualne.
2. Pomimo podejmowanych działań mogą wystąpić błędy techniczne, informatyczne lub systemowe wpływające na sposób prezentacji Towarów, ich dostępność, parametry techniczne, zdjęcia lub ceny.
3. W przypadku wystąpienia oczywistego błędu technicznego, w szczególności dotyczącego:
  - ceny Towaru,
  - opisu Towaru,
  - parametrów technicznych Towaru,
  - dostępności Towaru,
  - warunków promocji,

Grafen zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Zamówienia do realizacji lub anulowania Zamówienia, jeżeli Umowa sprzedaży nie została jeszcze zawarta.



4. W przypadku Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta postanowienie ust. 3 stosuje się wyłącznie w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa.
5. Jeżeli Klient dokonał płatności za Zamówienie, które nie może zostać zrealizowane z przyczyn wskazanych w niniejszym paragrafie, Grafen dokona zwrotu otrzymanych środków niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia poinformowania Klienta o zaistniałej sytuacji.
6. Grafen nie ponosi odpowiedzialności za czasową niedostępność Sklepu wynikającą z:
  - prac serwisowych,
  - aktualizacji systemów informatycznych,
  - awarii infrastruktury technicznej,
  - okoliczności niezależnych od Grafen.
7. Przerwy techniczne mogą powodować czasowe ograniczenie możliwości składania Zamówień lub korzystania z niektórych funkcjonalności Sklepu.

#### **§ 14. Siła wyższa**

1. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich obowiązków wynikających z Umowy, jeżeli jest ono spowodowane działaniem siły wyższej.
2. Za siłę wyższą uważa się zdarzenie zewnętrzne, niezależne od stron, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia pomimo zachowania należytej staranności.
3. Za przypadki siły wyższej uznaje się w szczególności:
  - klęski żywiołowe,
  - pożary, powodzie, huragany i inne katastrofy naturalne,
  - wojny, zamieszki, akty terrorystyczne,
  - strajki o charakterze powszechnym,
  - działania organów administracji publicznej uniemożliwiające realizację Umowy,
  - awarie sieci energetycznych, teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych,
  - globalne zakłócenia łańcuchów dostaw pozostające poza kontrolą stron.

4. Strona powołująca się na działanie siły wyższej zobowiązana jest poinformować drugą stronę o jej wystąpieniu niezwłocznie po uzyskaniu takiej możliwości.
5. W okresie działania siły wyższej terminy realizacji zobowiązań ulegają odpowiedniemu przedłużeniu o czas trwania przeszkody oraz czas niezbędny do wznowienia realizacji zobowiązań.
6. Jeżeli działanie siły wyższej uniemożliwia realizację Umowy przez okres przekraczający 90 dni, każda ze stron może odstąpić od Umowy w zakresie niewykonanym, bez prawa dochodzenia odszkodowania z tego tytułu.

## **§ 15. Własność intelektualna**

1. Wszelkie prawa do Sklepu oraz jego elementów, w szczególności do:
  - nazwy i oznaczeń handlowych Grafen,
  - logotypów, znaków towarowych i oznaczeń graficznych,
  - układu funkcjonalnego Sklepu,
  - grafik, zdjęć, materiałów reklamowych i marketingowych,
  - opisów Towarów, katalogów, dokumentacji technicznej oraz materiałów informacyjnych,
  - baz danych i zestawień produktów,

podlegają ochronie prawnej i przysługują Grafen lub podmiotom współpracującym z Grafen.

2. Korzystanie ze Sklepu nie skutkuje nabyciem przez Klienta jakichkolwiek praw własności intelektualnej do materiałów udostępnianych w Sklepie.
3. Bez uprzedniej pisemnej zgody Grafen zabronione jest w szczególności:
  - a. kopiowanie, powielanie lub rozpowszechnianie materiałów zamieszczonych w Sklepie,
  - b. wykorzystywanie zdjęć, opisów lub materiałów marketingowych w działalności konkurencyjnej,
  - c. pobieranie i wykorzystywanie baz danych Sklepu w sposób wykraczający poza dozwolony użytek wynikający z przepisów prawa,
  - d. wykorzystywanie materiałów Sklepu w celach komercyjnych bez zgody Grafen.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają uprawnień Dystrybutorów wynikających z odrębnych umów handlowych zawartych z Grafen.



5. Naruszenie praw własności intelektualnej może skutkować dochodzeniem przez Grafen roszczeń przewidzianych przepisami prawa.

#### **§ 16. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Niniejszy paragraf ma zastosowanie wyłącznie do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa.
2. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń.
3. Klient może zwrócić się w szczególności do:
  - właściwego miejscowo Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów,
  - Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej,
  - stałego sądu polubownego przy Inspekcji Handlowej,
  - Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości korzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów dostępne są na stronach internetowych właściwych organów administracji publicznej oraz instytucji zajmujących się ochroną konsumentów.
5. Skorzystanie z pozasądowych metod rozwiązywania sporów ma charakter dobrowolny i wymaga zgody obu stron sporu, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

#### **§ 17. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie internetowej Sklepu w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie oraz utrwalanie.
2. Grafen może dokonywać zmian Regulaminu w przypadku:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na działalność Sklepu,
  - b. wprowadzenia nowych funkcjonalności lub usług,
  - c. zmiany sposobów płatności lub dostawy,
  - d. zmian organizacyjnych lub technologicznych związanych z funkcjonowaniem Sklepu,
  - e. konieczności doprecyzowania postanowień Regulaminu.



3. O zmianie Regulaminu Grafen poinformuje Klientów poprzez publikację nowej wersji Regulaminu na stronie Sklepu lub poprzez komunikat udostępniony w Koncie Klienta.
4. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych przez Klientów przed dniem wejścia w życie zmian.
5. Do Umów sprzedaży zawartych przed wejściem w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dniu zawarcia Umowy.
6. W relacjach z Konsumentami oraz Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta wszelkie postanowienia Regulaminu stosuje się z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
7. W przypadku uznania któregośkolwiek z postanowień Regulaminu za nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.
8. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności:
  - Kodeksu cywilnego,
  - ustawy o prawach konsumenta,
  - ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - przepisów dotyczących ochrony danych osobowych,
  - innych właściwych przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
9. Spory pomiędzy Grafen a Konsumentem rozstrzygane będą przez sądy właściwe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
10. W przypadku sporów z Przedsiębiorcami lub Dystrybutorami sądem właściwym jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Grafen, chyba że odrębna umowa handlowa stanowi inaczej.

**PREZES ZARZĄDU**

**Ryszard Przybył**

**GRAFEN Europe Sp. z o.o.**

ul. Firmowa 12, 62-023 Robakowo

Tel. +48 61 6587006

Fax +48 61 6587001

e-mail: [info@grafen.com](mailto:info@grafen.com) [www.grafen.com](http://www.grafen.com)

NIP PL 7773320644 REGON 380206974