

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO Sterna Polska Sp.k. (OBOWIĄZUJĄCY OD 23.09.2025r.)

KRS: 0001052037

NIP: 8262220008

REGON: 526072601

1 Definicje

1. Użyte w niniejszym regulaminie pojęcia oznaczają:

Biuro obsługi klienta – siedziba firmy Sterna Polska Sp.k., dostępna pod numerem telefonu zamieszczonym w Sklepie Internetowym, za pośrednictwem, którego można uzyskać informacje o Produktach, zasadach funkcjonowania Sklepu Internetowego oraz złożyć Zamówienie.

Dni robocze – oznacza dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Dostawa – oznacza czynność faktyczną polegającą na dostarczeniu Klientowi przez Sprzedawcę, za pośrednictwem Dostawcy, towaru określonego w zamówieniu.

Dostawca – oznacza podmiot, z którym współpracuje Sprzedawca w zakresie dokonywania Dostawy Towarów (firmę kurierską).

Formularz Zamówienia – formularz za pomocą, którego dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży ze Sprzedawcą.

Gość – Klient dokonujący Zamówienia bez wcześniejszej rejestracji.

Hasło – oznacza ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych wybranych przez Klienta podczas Rejestracji w Sklepie Internetowym, wykorzystywanych w celu zabezpieczenia dostępu do Konta Klienta w Sklepie Internetowym.

Klauzule – zezwolenia na przetwarzanie danych osobowych w formie tzw. checkboxów na odpowiedniej stronie Sklepu Internetowego, których Użytkownik udzielił Sprzedawcy podczas rejestracji Konta lub składając Zamówienie w formule „gość” lub telefonicznie.

Klient – osoba fizyczna jak i osoba prawna składająca Zamówienie w Sklepie,

Kodeks cywilny – Ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 roku z późniejszymi zmianami.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca u Sprzedawcy będącego przedsiębiorcą czynności prawnej w postaci zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 Kodeksu cywilnego).

Konto Użytkownika – panel zawierający dane zarejestrowanych Klientów, służący do realizacji składanych Zamówień, a także zawierający historię zamówień i dane adresowe Klienta.

Koszyk zakupów – element oprogramowania Sklepu internetowego, dzięki któremu Klient sklepu ma możliwość w dowolnym momencie przetworzyć dane z koszyka na zamówienie.

Kupujący – Klient dokonujący zakupu Towaru za pośrednictwem Sklepu.

Logowanie – wielokrotna czynność polegająca na aktywnym wejściu do Konta Użytkownika w celu dalszego dokonywania zakupów w Sklepie.

Rachunek Bankowy Sprzedawcy – Bank PKO SA 40 1240 6351 1111 0011 2914 2763

Regulamin – niniejszy regulamin wraz ze wszystkimi załącznikami, który stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Rejestracja – jednorazowa czynność, polegająca na założeniu przez Klienta Konta Użytkownika w Sklepie udostępnionym przez administratora Sklepu.

Sklep internetowy Sterna Polska Sp.k. (Sklep) – serwis internetowy prowadzony przez Sprzedawcę, znajdujący się na stronie internetowej.

Sprzedawca – Sterna Polska Sp.k. z siedzibą w Garwolinie (08-400), ul. Targowa 120, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 8262220008

Towar – rzecz wystawiona do sprzedaży za pośrednictwem Sklepu zgodnie z obowiązującym Regulaminem.

Trwały nośnik – oznacza materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi, Sprzedawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

Ustawa o prawach konsumenta – Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku z późniejszymi zmianami.

Użytkownik – Klient dokonujący Zamówienia po wcześniejszej rejestracji.

Zamówienie – oświadczenie woli Klienta zawarte w Formularzu Zamówienia zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży Towarów na odległość dostępnych w Sklepie, określające: rodzaj i ilość Towarów; rodzaj dostawy; rodzaj płatności; miejsce wydania rzeczy, dane Kupującego.

2. Regulamin określa zasady korzystanie ze Sklepu.

3. Kontakt ze Sklepem jest możliwy za pośrednictwem:

a) adresu pocztowego:

Sterna Polska Sp.k. ul. Targowa 120

08-400 Garwolin

b) adresu poczty elektronicznej:

biuro@sternapolska.pl

c) numeru telefonu: 25 682 46 54

2 Postanowienia ogólne i korzystanie ze Sklepu Internetowego

1. Wszelkie prawa do Sklepu Internetowego, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jego nazwy, jego domeny internetowej, Strony Internetowej Sklepu, a także do wzorców, formularzy, logotypów, zdjęć, zamieszczanych na Stronie Internetowej Sklepu (za wyjątkiem niektórych logotypów prezentowanych na Stronie Internetowej Sklepu, do których to prawa autorskie należą do podmiotów trzecich) należą do Sprzedawcy.
2. Sprzedawca dołoży starań, aby korzystanie z Serwisu Internetowego było możliwe dla użytkowników Internetu z użyciem wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów urządzeń oraz typów połączeń internetowych. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie ze Strony Internetowej Serwisu to przeglądarka internetowa w wersji co najmniej Internet Explorer 8 lub Chrome 16 lub FireFox

3 lub Opera 10 lub Safari 5 lub nowszych, z włączoną obsługą języka Javascript, akceptująca pliki typu „cookies” oraz łącze internetowe o przepustowości co najmniej 256 kbit/s. Strona Internetowa Serwisu jest responsywna i dynamicznie dopasowuje się do każdej rozdzielczości ekranu.

3. Sprzedawca stosuje mechanizm plików „cookies”, które podczas korzystania przez Klientów ze Strony Internetowej Sklepu, zapisywane są przez serwer Sprzedawcy na dysku twardym urządzenia końcowego Klienta. Stosowanie plików „cookies” ma na celu poprawne działanie Strony Internetowej Sklepu na urządzeniach końcowych Klientów. Mechanizm ten nie niszczy urządzenia końcowego Klienta oraz nie powoduje zmian konfiguracyjnych w urządzeniach końcowych Klientów ani w oprogramowaniu zainstalowanym na tych urządzeniach. Każdy Klient może wyłączyć mechanizm „cookies” w przeglądarce internetowej swojego urządzenia końcowego. Sprzedawca wskazuje, że wyłączenie „cookies” może jednak spowodować utrudnienia lub uniemożliwić korzystanie ze Strony Internetowej Sklepu.
4. W celu złożenia zamówienia w Sklepie Internetowym za pośrednictwem Strony Internetowej Sklepu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz w celu korzystania z usług dostępnych na Stronach Internetowych Sklepu, konieczne jest posiadanie przez Klienta aktywnego konta poczty elektronicznej.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywanie przez Klienta Sklepu Internetowego, Strony Internetowej Sklepu lub usług nieodpłatnych świadczonych przez Sprzedawcę, w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający dobra osobiste osób trzecich.
6. Sprzedawca oświadcza, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiązać może się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Klientów przez osoby nieuprawnione, dlatego Klienci powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia. W szczególności stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość korzystających z sieci Internet. Sprzedawca nigdy nie zwraca się do Klienta z prośbą o udostępnienie mu w jakiejkolwiek formie Hasła.
7. Nie jest dopuszczalne wykorzystywanie zasobów i funkcji Sklepu Internetowego w celu prowadzenia przez Klienta działalności, która naruszałaby interes Sprzedawcy.
8. Nie jest dopuszczalne dokonywanie przez Klienta zakupów towarów (składanie zamówień) w ilościach uznanych za hurtowe – przekraczających w ciągu miesiąca kalendarzowego 10 szt. Towaru.
9. Zakazane jest dokonywane przez Klienta zakupów towarów (składanie zamówień) w celach ich odsprzedaży.
10. Stwierdzenie naruszenia przez Klienta regulaminu powoduje zablokowanie Konta Klienta na okres 12 miesięcy oraz uniemożliwienie zakupów towarów (składanie zamówień) jako Gość.
11. Sprzedawca wystawia do każdego zamówienia fakturę w formie elektronicznej, która przesyłana jest Klientowi na adres poczty elektronicznej wskazany w trakcie składania Zamówienia.

12. Klient ma prawo wystąpić z żądaniem otrzymania faktury w wersji papierowej. W tym celu zobowiązany jest przesłać stosowną prośbę na adres e-mail Sprzedawcy wskazany w niniejszym Regulaminie.
13. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 2, faktura w wersji papierowej zostanie doręczona Klientowi na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta.

3 Rejestracja

1. W celu utworzenia Konta Klienta, Klient obowiązany jest dokonać nieodpłatnej Rejestracji.
2. Rejestracja nie jest konieczna do złożenia zamówienia w Sklepie Internetowym. Zakupu można dokonać również jako gość. W obu przypadkach należy prawidłowo wypełnić Formularz Zamówienia, zamieszczony na stronie Sklepu.
3. Podczas Rejestracji Klient ustala indywidualne Hasło.
4. W trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego, Klient ma możliwość zapoznania się z Regulaminem Sklepu i Polityką Prywatności, akceptując jego treść poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu.
5. W trakcie Rejestracji Klient może dobrowolnie wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach marketingowych poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza rejestracyjnego. W takim przypadku Sprzedawca wyraźnie informuje o celu zbierania danych osobowych Klienta za pośrednictwem odpowiednich klauzul a także o znanych Sprzedawcy lub przewidywanych odbiorcach tych danych.
6. Wyrażenie przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych nie warunkuje możliwości zawarcia ze Sprzedawcą umowy o świadczenie drogą elektroniczną usługi Prowadzenie Konta Klienta. Zgoda może być w każdej chwili cofnięta, poprzez złożenie Sprzedawcy stosownego oświadczenia Klienta na Trwałym nośniku. Oświadczenie może zostać również przesłane na adres Sprzedawcy admin@sternapolska.pl za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego Klient otrzymuje niezwłocznie, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym potwierdzenie Rejestracji przez Sprzedawcę. Z tą chwilą zawarta zostaje umowa o świadczenie drogą elektroniczną usługi prowadzenia Konta Klienta, zaś Klient uzyskuje możliwość dostępu do Konta Klienta i dokonywania zmian podanych podczas Rejestracji danych.

4 Zamówienia

Użytkownik może złożyć Zamówienie w następujący sposób:

1. Przez Konto – po zarejestrowaniu Konta i zalogowaniu się na Koncie z wykorzystaniem właściwego Loginu i Hasła.
2. Z wykorzystaniem formuły „gość” – tj. bez konieczności rejestrowania Konta, a jedynie poprzez zdalne wypełnienie stosownego formularza elektronicznego w Sklepie Internetowym, pod warunkiem akceptacji Regulaminu, Polityki Prywatności i jeżeli wyrazi na to chęć odpowiednich Klauzuli.

3. Telefonicznie – poprzez kontakt z Biurem obsługi klienta. W takim przypadku Użytkownik zobowiązany jest podać pracownikowi Biura obsługi klienta swoje dane osobowe w zakresie odpowiadającym przewidzianemu dla Zamówień składanych z wykorzystaniem formuły „gość” oraz zaakceptować treść Regulaminu, Polityki Prywatności i jeżeli wyrazi na to chęć odpowiednich Klauzuli. Sprzedawca w oparciu o te dane prześle Użytkownikowi na podany adres elektroniczny (e-mail) wiadomość elektroniczną (e-mail) w temacie „Nowe Zamówienie”.
4. W przypadku, gdy za pośrednictwem telefonu, Sprzedawca kontaktuje się z Użytkownikiem będącym Konsumentem w celu zawarcia Umowy Sprzedaży, informuje go o tym celu, jak również podaje dane identyfikujące Sprzedawcę oraz dane osoby w imieniu, której telefonuje.
5. W przypadku składania Zamówienia telefonicznego, Sprzedawca podaje Użytkownikowi, będącego Konsumentem informacje dotyczące:a) głównych cech świadczenia Sprzedającego;b) oznaczenia Sprzedającego) łącznej ceny za Towary oraz opłaty za Dostawę Towaru;d) prawa odstąpienia od Umowy Sprzedaży;e) czas trwania Umowy Sprzedaży – na okres jej wykonania.
6. Informacja o głównych cechach Produktów, cenie wyświetla się w Sklepie Internetowym przy zdjęciu lub w opisie Produktu.
7. Zamówienia w Sklepie Internetowym można składać dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę przez cały rok kalendarzowy, z zastrzeżeniem, że Zamówienia złożone po godzinie 16.00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy będą rozpatrywane następnego dnia roboczego.
8. W celu złożenia Zamówienia Użytkownik – poprzez dostęp do Sklepu Internetowego lub kontakt z Biurem obsługi klienta:a) wybiera Towar, który ma być przedmiotem Umowy Sprzedaży, poprzez dodanie go do Koszyka;b) wybiera sposób doręczenia Towaru z listy dostępnej w Sklepie Internetowym;c) wybiera sposób płatności spośród opcji oznaczonych jako dostępne w Sklepie Internetowym lub w sposób dostępny u Sprzedającego w razie wyboru odbioru u Sprzedającego;d) weryfikuje prawidłowość wprowadzonych/wybranych danych dotyczących Zamówienia, w szczególności ilość i rodzaj zamawianych Produktów, danych Użytkownika oraz cenę za Produkt lub cenę za Dostawę Towaru oraz formę płatności;e) potwierdza, jako wiążące go, postanowienia Regulaminu Sklepu, Polityki Prywatności, jeżeli wyrazi na to chęć, potwierdza jako wiążące go stosowne Klauzule;f) Zaznacza opcję „Kupuję i płacę”, która oznacza że złożenie zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty, albo potwierdza, że wie, że złożenie Zamówienia telefonicznie pracownikowi Biura Obsługi Klienta wiąże się z obowiązkiem zapłaty.
9. Użytkownik bez względu na sposób złożenia Zamówienia (rejestracja Konta, formuła „gość”, telefonicznie), w przypadku wskazania jako miejsce odbioru – Dostawa do domu, zobowiązany jest podać następujące dane: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres korespondencyjny – w tym ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość.
10. Sprzedawca potwierdza przyjęcie zamówienia do realizacji wysyłając Kupującemu wiadomość e-mail w temacie „ sklep internetowy Sterna Polska Sp.k. – Twoje potwierdzenie do zamówienia”. Z chwilą otrzymania tej wiadomości przez Kupującego następuje zawarcie umowy sprzedaży.

11. Użytkownik może anulować Zamówienie do chwili zawarcia Umowy Sprzedaży.
12. W przypadku, gdy realizacja części lub całości Zamówienia nie będzie możliwa Sprzedający bez zbędnej zwłoki (pocztą elektroniczną lub telefonicznie), poinformuje Użytkownika o anulowaniu Zamówienia w całości (Zamówienie uważane jest wówczas za niezłożone) albo zaproponuje Użytkownikowi anulowanie Zamówienia w części, w której jego realizacja nie jest możliwa. W przypadku wyboru tej możliwości przez Użytkownika, przedmiotem Umowy Sprzedaży będą Produkty objęte pozostałą częścią tego Zamówienia (w części niemożliwej do realizacji Zamówienie to uważane będzie za niezłożone).
13. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za błędy popełnione przez Kupującego przy składaniu Zamówienia lub jego modyfikacji.
14. Użytkownik będzie informowany przez Sprzedającego o bieżącym statusie Zamówienia (e-mail, a także poprzez Konto Użytkownika lub telefonicznie).
15. Użytkownik, który jako formę płatności wybrał płatność (przelew bankowy) zobowiązany jest dokonać zapłaty za zamówiony Towar, najpóźniej w przeciągu trzech (3) dni kalendarzowych (z uwzględnieniem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy), następującego po dniu, w którym złożył Zamówienie. Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo anulowania Zamówienia naruszającego warunki określone w zdaniu poprzedzającym, za uprzednim poinformowaniem Użytkownika.
16. Użytkownik, który jako formę płatności wybrał płatność w formie rat, udzielanych za pośrednictwem Internetu, zobowiązany jest do wypełnienia odpowiedniego formularza, niezbędnego do uzyskania finansowania w postaci rat, udzielanych za pośrednictwem Internetu, najpóźniej w przeciągu trzech (3) dni kalendarzowych (z uwzględnieniem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w rozumieniu ustawy o dniach wolnych od pracy następującego po dniu, w którym złożył Zamówienie. Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo anulowania Zamówienia naruszającego warunki określone w zdaniu poprzedzającym, za uprzednim poinformowaniem Użytkownika.

5 Płatności

1. Ceny na Stronie Internetowej Sklepu zamieszczone przy danym Towarze stanowią ceny brutto, wyrażone w złotych polskich (PLN). Podane ceny nie zawierają informacji o kosztach Dostawy i wszelkich innych kosztach, które Klient będzie zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży, o których Klient będzie poinformowany przy wyborze sposobu Dostawy i składaniu zamówienia.
2. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione Towary: a) przelew bankowy; b) przelewem bankowym poprzez zewnętrzny system szybkich płatności przelewy 24); c) system płatności ratałnych;
3. Klient powinien dokonać płatności za zamówienie w wysokości wynikającej z zawartej Umowy sprzedaży w terminie najpóźniej w przeciągu trzech (3) dni kalendarzowych (z uwzględnieniem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w rozumieniu ustawy o dniach wolnych od pracy – Dz.U. z 2015 r. poz. 90 z późn. zm.), następującego po dniu, w którym złożył Zamówienie. Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo anulowania Zamówienia naruszającego warunki określone w zdaniu poprzedzającym, za uprzednim poinformowaniem Użytkownika.

4. W wypadku nie wywiązania się przez Klienta z płatności w terminie o którym mowa w §5 ust. 3, Sprzedawca ma prawo odstąpić od Umowy sprzedaży. Po bezskutecznym upływie terminu na dokonanie płatności, Sprzedawca prześle Klientowi na Trwałym nośniku oświadczenie o odstąpieniu od umowy na podstawie art. 492 Kodeksu Cywilnego.
5. Kupującemu – Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej zgodnie z §4 ust.10 Regulaminu, w terminie 14 dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Klienta-Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, bez podawania przyczyny z poniesieniem kosztu zwrotu, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33 oraz art. 34 ust.2 i art. 35 Ustawy o prawach konsumenta.

6 Dostawa

1. Sprzedawca realizuje Dostawę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć Towar będący przedmiotem Umowy sprzedaży bez wad.
3. Termin dostawy Towaru wynosi do 14 dni roboczych od dnia zawarcia umowy.
4. Czas dostawy może ulec wydłużeniu w okresach promocji, jak i sytuacjach niezależnych od firmy Sterna Polska Sp.k..
5. Zamówione Towary są dostarczane do Klienta za pośrednictwem Dostawcy na adres wskazany w formularzu zamówienia.
6. Klient obowiązany jest zbadać doręczoną przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach danego rodzaju. W razie stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia przesyłki Klient ma prawo żądać od pracownika Dostawcy spisania właściwego protokołu.
7. Klient ma możliwość odbioru osobistego zamówionego Towaru. Odbioru można dokonać w siedzibie firmy Sterna Polska Sp.k. lub Sklepie Stacjonarnym w godzinach otwarcia wskazanych na Stronie Internetowej Sklepu, w zakładce Kontakt po wcześniejszym ustaleniu ze Sprzedawcą terminu odbioru za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.
8. W przypadku wybrania przez Klienta Dostawy innej niż odbiór w Sklepie Stacjonarnym, Sprzedawca, zgodnie z wolą Klienta, dołącza do przesyłki będącej przedmiotem dostawy dowód zakupu (faktura/paragon) albo przesyła przy pomocy poczty elektronicznej, na adres elektroniczny podany przez Klienta podczas składania zamówienia, dokument zakupu obejmujący dostarczane Towary. Dowód zakupu dostarczany jest przy pomocy poczty elektronicznej w formie pliku elektronicznego w formacie PDF. W celu otwarcia pliku Klient powinien posiadać bezpłatne oprogramowanie kompatybilne z formatem PDF. Sprzedawca rekomenduje w tym celu program Adobe Acrobat Reader, które można pobrać bezpłatnie pod adresem <http://www.adobe.com>

7 Rękojmia

1. Sterna Polska Sp.k. zobowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkty bez wad fizycznych i prawnych.
2. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta za wady fizyczne i prawne Towaru w zakresie określonym w Kodeksie cywilnym. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają uprawnień Klienta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

3. Zgłoszenia wad Produktów należy dokonywać na piśmie na adres Sterna Polska Sp.k..
4. Sterna Polska Sp.k. jest zwolniona od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia Umowy.
5. Gdy przedmiotem sprzedaży są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku albo rzeczy mające powstać w przyszłości, Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient nie będący konsumentem wiedział o wadzie w chwili wydania Produktu.
6. Sprzedawca zobowiązany jest wymienić Produkt na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca dołoży starań, aby wykonanie naprawy nastąpiło w terminie 14 dni od otrzymania Produktu, którego dotyczy roszczenie Klienta.
7. Sprzedawca może nie zgodzić się z wyborem roszczenia Klienta i ma prawo odmówić spełnienia żądania, jeżeli wybór konsumenta jest niemożliwy do wykonania (np. rzecz nie jest już produkowana) lub wymaga nadmiernych kosztów (np. naprawa jednego elementu jest znacznie droższa niż wymiana całego sprzętu). Odmawiając, Sterna Polska Sp.k. może zaproponować inne rozwiązanie.
8. Jeżeli Klient jest przedsiębiorcą, Sterna Polska Sp.k. może odmówić wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę Produktu.
9. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, w tym w razie zwrotu Produktu lub wymiany Produktu na wolny od wad, jest obowiązany dostarczyć Towar do Punktu odbioru. Sprzedawca obowiązany jest przyjąć od Klienta Produkt wadliwy.
10. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest ustalić warunki, na jakich produkt będzie dostarczony do Sprzedawcy.
11. Klient żądając obniżenia ceny, powinien określić kwotę obniżki proporcjonalnie do spadku wartości towaru.
12. Nie może on żądać odstąpienia od umowy, gdy wada jest nieistotna i nie przeszkadza w użytkowaniu rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem
13. Jeśli jest to pierwsze żądanie klienta złożone w ramach pierwszej reklamacji wadliwej rzeczy, to zamiast obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy sprzedawca może zaproponować wymianę lub naprawę – niezwłoczną i bez nadmiernych niedogodności dla klienta.
14. Sprzedawcy wolno odmówić tylko wtedy, gdy żądanie okazuje się niemożliwe do spełnienia albo wymaga nadmiernych kosztów.
15. Jeżeli Klient będący konsumentem zażądał wymiany lub usunięcia wad albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sterna Polska Sp.k. nie ustosunkowała się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznano za uzasadnione.
16. Klient będący przedsiębiorcą traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał Produktu w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie Sprzedawcy o wadzie, a w wypadku, gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił Sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

8 Gwarancja

1. Towary sprzedawane przez Sprzedawcę mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta Towaru bądź Sprzedawcę.
2. W wypadku Towarów objętych gwarancją, informacja dotycząca istnienia i treści gwarancji prezentowana jest na Stronie Internetowej Sklepu w opisie danego Produktu.
3. W celu zgłoszenia urządzenia na gwarancję bądź naprawy należy posiadać dowód zakupu, który należy załączyć do urządzenia przy wysyłce.

9 Odstąpienie od Umowy sprzedaży

1. Kupującemu – Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej zgodnie z §4 ust.3 Regulaminu, w terminie 14 dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Klienta-Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, bez podawania przyczyny i z poniesieniem kosztu wysyłki, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33 oraz art. 34 ust.2 i art. 35 Ustawy o prawach konsumenta.
2. W przypadku umowy, która obejmuje wiele Towarów, które mają być dostarczane osobno, partiami lub w częściach, termin wskazany w §7 ust.1 Regulaminu biegnie od chwili objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części.
3. Odstąpienie od umowy następuje poprzez złożenie przez Klienta-Konsumenta pisemnie oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży i zamieszczenia go wraz z odesłanymi produktami. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient-Konsument może złożyć na formularzu, którego wzór znajduje się w zakładce Reklamacje i Zwroty.
4. W celu zachowania terminu do odstąpienia od umowy przez Klienta-Konsumenta, wystarczy wysłanie oświadczenia informującego o decyzji odstąpienia od umowy sprzedaży przed jego upływem.
5. Odstąpienie od umowy sprzedaży jest skuteczne z chwilą jego doręczenia Sprzedawcy.
6. Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego przez Klienta-Konsumenta zwróci mu wszystkie dokonane przez niego płatności, po za kosztami wysyłki zamówienia do klienta.
7. Sprzedawca dokonuje zwrotu zapłaty w formie przelewu bankowego, na rachunek bankowy klienta podany w formularzu odstąpienia od umowy.
8. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności, o którym mowa w §9 ust.6 Regulaminu do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Klienta-Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
9. Towar zwracany przez Kupującego-Konsumenta powinien zostać odesłany lub przekazany na adres Sprzedawcy wskazany w §1 ust.3 lit a) Regulaminu, niezwłocznie, w każdym wypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Towar zostanie odesłany przed jego upływem.
10. W przypadku odstąpienia od umowy Klient ma obowiązek zwrotu towarów w stanie niezmiennym.
11. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy przy jednoczesnym zwrocie towarów w stanie zmienionym w stosunku do stanu z chwili jego nabycia (uszkodzonym, nadmiernie

zużyty, rozpakowania z uszczelnionego opakowania) Sterna Polska Sp.k. może policzyć koszt przywrócenia produktu do stanu pierwotnego lub odmówić przyjęcia zwrotu.

12. Sprzedawca może odstąpić od umowy z Klientem w razie stwierdzenia naruszenia regulaminu.

10 Reklamacje dotyczące działania Serwisu

1. Nieprawidłowości związane z działaniem Serwisu Użytkownicy mogą zgłaszać pocztą elektroniczną na adres biuro@sternapolska.pl lub pocztą na adres: Sterna Polska Sp.k., ul. Targowa 120, 08-400 Garwolin.
2. Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 3 dni od dnia powrotu urządzenia z serwisu.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Sprzedawcę w terminie 30 dni od daty jej dostarczenia.
4. W reklamacji Użytkownik powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj nieprawidłowości w działaniu Serwisu oraz datę jej wystąpienia. Użytkownik może też podać inne informacje, które w jego ocenie mogą mieć znaczenie dla poprawy działania Serwisu.
5. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Klienta.

11 Odpowiedzialność

1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy lub ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z których korzysta Użytkownik, mających wpływ na korzystanie z Serwisu.
2. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
3. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.
4. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.
5. Sprzedawca zastrzega możliwość czasowego lub trwałego zawieszenia działania poszczególnych funkcjonalności lub całego Serwisu, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji lub modyfikacji infrastruktury technicznej.
6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za Treści zamieszczane w Serwisie przez Użytkowników oraz za skutki działań Użytkowników stanowiących naruszenie Regulaminu.
7. W razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze zamieszczanych w Serwisie danych, w tym informacji lub wypowiedzi, lub związanej z nimi działalności Sprzedawca niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.
8. Informujemy, że Sterna Polska Sp.k. wyłączny dystrybutor produktów marki Hizero nie sprzedaje swoich produktów za pośrednictwem platform sprzedażowych jak Allegro, Olx itp. *W przypadku nabycia urządzenia od innego podmiotu niż Sterna Polska Sp.k. w tym za*

pośrednictwem platform sprzedażowych – Sterna Polska Sp.k., nie ponosi odpowiedzialności wynikającej z rękojmi za wady fizyczne lub prawne rzeczy sprzedanej. Urządzenia marki Hizero są sprzedawane wyłącznie podczas prezentacji przez upoważnionych do tego przedstawicieli handlowych oraz doradców Sterna Polska Sp.k. Naszych doradców Sterna Polska Sp.k. znajdziesz na naszej mapie <https://hizero.pl/znajdz-swojego-przedstawiciela-handlowego/>.

12 Spory

1. Spory pomiędzy Sterna Polska Sp.k. a Klientem będą rozstrzygane w trybie negocjacji ugodowych stron. W przypadku braku możliwości ugodowego zakończenia sporu będzie on rozstrzygany przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla Sterna Polska Sp.k..
2. W przypadku Klientów nie będących konsumentami właściwym miejscowo będzie sąd, w którego okręgu siedzibę ma Sprzedawca
3. Klient będący konsumentem jest uprawniony do pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności przed Stałymi Polubownymi Sądami Konsumenckimi przy Wojewódzkich Inspektorach Inspekcji Handlowej, których lista dostępna jest pod adresem http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596. W celu wszczęcia takiej procedury konieczne jest wypełnienie wniosku o rozpoznanie sprawy na formularzu udostępnianym w sekretariatach sądów i na stronach internetowych sądów i wniesienie go do sądu.

13 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Sprzedawca.
2. Administratorem danych osobowych Klienta zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych jest Sprzedawca.
3. Użytkownik rejestrując się w Sklepie Internetowym podaje swoje dane osobowe dobrowolnie. Niepodanie określonych danych w procesie Rejestracji uniemożliwia Rejestrację i założenie Konta Klienta oraz uniemożliwia złożenie i realizację zamówienia Klienta, w przypadku składania zamówienia jako gość.
4. Sprzedawca przetwarza dane osobowe Użytkownika – Klienta w celu realizacji Zamówienia za zgodą Użytkownika – Klienta wyrażoną poprzez akceptację Polityki Prywatności i Regulaminu Sklepu. Dane Klientów są przetwarzane wyłącznie na podstawie przepisów prawa lub zgody wyrażonej przez Klienta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Podanie przez Użytkownika – Klienta danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do złożenia Zamówienia oraz ewentualnego zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży.
6. Sprzedawca udostępnia dane osobowe Użytkownika – Klienta osobom trzecim w celu przetwarzania i realizacji Zamówienia w zakresie niezbędnym do realizacji umowy sprzedaży.
7. Sprzedawca przetwarza dane osobowe Użytkownika w celach marketingowych jedynie za zgodą Użytkownika wyrażoną za pomocą stosownej Klauzuli.
8. Sprzedawca udostępnia dane osobowe Użytkownika osobom trzecim dla celów innych niż przewidziane w pkt. 4 powyżej jedynie za zgodą Użytkownika wyrażoną za pomocą stosownej Klauzuli.

9. Użytkownikowi przysługuje prawo uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania, żądania zaniechania przetwarzania lub usunięcia jego danych osobowych przetwarzanych przez Sprzedawcę, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane przez Sprzedawcę z naruszeniem ustawy, albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane. Pozostałe prawa i obowiązki Użytkownika w zakresie danych osobowych określa Polityka Prywatności.
10. Wszelkie zgłoszenia dotyczące danych osobowych Użytkownika powinny być zgłaszane na adres poczty elektronicznej: admin@sternapolska.pl albo bezpośrednio przez Użytkownika poprzez zalogowanie się w Koncie i aktualizację podanych tamże danych.
11. W pozostałym zakresie zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych Użytkownika określa Polityka Prywatności.
12. Sprzedawca chroni przekazane mu dane osobowe oraz dokłada wszelkich starań w celu zabezpieczenia ich przed nieuprawnionym dostępem lub wykorzystaniem przez osoby nieupoważnione.

14 Inne postanowienia

1. Sprzedawca ma prawo wprowadzić zmiany do Regulaminu, z tym zastrzeżeniem, że Umowy zawarte przed wejściem w życie zmian będą realizowane na podstawie postanowień Regulaminu obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
2. Użytkownicy zostaną poinformowani o planowanej zmianie Regulaminu, z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem, na stronie Serwisu, a Użytkownicy zarejestrowani także za pośrednictwem poczty elektronicznej. W razie, gdy Klient nie akceptuje nowej treści Regulaminu zobowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Sprzedawcę, co skutkuje rozwiązaniem umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.05.2018 z zastrzeżeniem, że dla Klientów, którzy zawarli umowę przed 25.05. 2018 zastosowanie ma § 14 ust.1.
5. Regulamin sklepu internetowego obowiązujący do dnia 25.05.2018 r. można [zobaczyć tu](#).
6. Regulamin sklepu internetowego obowiązujący do dnia 23.04.2025 r. można [zobaczyć tu](#).
7. Regulamin sklepu internetowego obowiązujący do dnia 23.09.2025 r. można **zobaczyć tu**.