

REGULAMIN SKLEPU ONLINE PHILIPS (ważny od 6 stycznia 2025 r.)

PROSIMY ZAPOZNAĆ SIĘ Z PONIŻSZYMI WARUNKAMI PRZED PODJĘCIEM DECYZJI O ZAKUPIE

1. Definicje

1. „DSA” – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz. Urz. UE L 277/1 z 27 października 2022 r.).
2. „Funkcjonalność” – zdolność Treści cyfrowej, Usługi cyfrowej lub Towaru do pełnienia swoich funkcji z uwzględnieniem ich przeznaczenia.
3. „Interoperacyjność” – zdolność Treści cyfrowej, Usługi cyfrowej lub Towaru do współdziałania ze sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem innymi niż te zazwyczaj używane do korzystania z treści cyfrowej, usługi cyfrowej lub towaru tego samego rodzaju.
4. „Klient” – Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta.
5. „Kompatybilność” – współdziałanie Treści cyfrowej, Usługi cyfrowej lub Towaru ze sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem, które są zazwyczaj używane do korzystania z Treści cyfrowej, Usługi cyfrowej, lub towaru tego samego rodzaju, bez konieczności ich przekształcania.
6. „Konsument” – osoba, o której mowa w art. 22(1) Kodeksu cywilnego (osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową).
7. „Konto” – podstrona Sklepu Online, w ramach której Klient ma możliwość m.in. zarządzać danymi osobowymi, stanem złożonych przez niego Zamówień, a także składać Zamówienia po zalogowaniu, bez konieczności ponownego podawania swoich danych osobowych.
8. „Ogólne Warunki” – niniejszy dokument.
9. „Nielegalne Treści” - informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem Unii lub z prawem jakiegokolwiek Rzeczypospolitej Polskiej, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego

prawa.

10. „Przedsiębiorca na prawach konsumenta” – osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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.

11. „Rozporządzenie 2023/988” – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 10 maja 2023 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów, zmieniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1025/2012 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828 oraz uchylające dyrektywę 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywę Rady 87/357/EWG (Dz. Urz. UE L 135/1 z 23 maja 2023 r.).

12. „Rejestracja” – jednorazowa dowolna i bezpłatna czynność, polegająca na założeniu przez Klienta Konta, dokonana z wykorzystaniem panelu administracyjnego udostępnionego na stronie Sklepu Online.

13. „Regulamin Sklepu Online PHILIPS” – regulamin sprzedaży przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zawierania Umów o dostarczanie treści cyfrowych lub Usług cyfrowych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz świadczenia usług drogą elektroniczną.

14. "Sklep Online PHILIPS" (także „Sklep Online”) – usługa świadczona drogą elektroniczną umożliwiającą Użytkownikom przeglądanie Treści, zawieranie umów na odległość, w tym Umowę o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, dokonywanie płatności za Towary; Sklep Online dostępny jest pod adresem <https://www.philips.pl>.

15. "Sprzedawca" (także „Usługodawca” lub „PHILIPS”) – PHILIPS Polska sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 195B, 02-222 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000037385, numer NIP: 5260210955, REGON: 011097206, kapitał zakładowy w wysokości 68 497 880,00 zł.

16. „Towar” – jakikolwiek Towar (lub usługa) możliwy do nabycia na podstawie Umowy sprzedaży za

pośrednictwem Sklepu Online, w tym również Treść cyfrowa stanowiąca prawo majątkowe zbywalne.

17. „Towar z elementami cyfrowymi” - towar zawierający Treść cyfrową lub Usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, iż brak którejkolwiek z nich uniemożliwia Klientowi jego prawidłowe funkcjonowanie.

18. „Treści” – wszelkie pochodzące od Sprzedawcy lub jego partnerów informacje, dane, treści, elementy, materiały, algorytmy, schematy, utwory, oznaczenia, loga, nazwy, znaki, symbole, opisy i zdjęcia, niezależnie od ich charakteru, formatu i sposobu zapisu lub przedstawienia, znajdujące się na stronach internetowych Sklepu Online PHILIPS.

19. „Treść cyfrowa” – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.

20. „Trwały nośnik” – oznacza materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi lub Usługodawcy 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.

21. „Umowa o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej” – umowa, na mocy której Usługodawca zobowiązany jest do dostarczenia Klientowi Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej.

22. „Umowa sprzedaży (także „Umowa”)” – umowa sprzedaży Towarów, zawierana pomiędzy Usługodawcą a Klientem, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość

23. „Usługa cyfrowa” - usługa pozwalająca Klientowi na: (i) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej, (ii) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Klienta lub innych użytkowników tej usługi, (iii) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej, nabywana przez Klienta w drodze Umowy o dostarczanie Usługi cyfrowej zawieranej w Sklepie Online.

24. „Usługa pośrednia” – jedna z form usług społeczeństwa informacyjnego, taka jak: usługa „zwykłego przekazu”, polegająca na transmisji w sieci telekomunikacyjnej informacji przekazanych przez odbiorcę usługi lub na zapewnianiu dostępu do sieci telekomunikacyjnej; usługa „cachingu”, polegająca na transmisji w sieci telekomunikacyjnej informacji przekazanych przez odbiorcę usługi, obejmującą automatyczne, pośrednie i krótkotrwałe przechowywanie tej informacji, dokonywane

wyłącznie w celu usprawnienia późniejszej transmisji informacji na żądanie innych odbiorców; usługa „hostingu”, polegająca na przechowywaniu informacji przekazanych przez odbiorcę usługi oraz na jego żądanie.

25. „Usługi” – wszelkie usługi, w tym Usługi cyfrowe, świadczone drogą elektroniczną przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu Online, wskazane w niniejszym Regulaminie.

26. „Ustawa” - ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827 z późn.zm.)

27. „Użytkownik” – osoba korzystająca ze stron internetowych Sklepu Online, w tym osoba dokonująca zakupu Towarów jako Klient.

28. „Zamówienie” – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży na odległość oraz Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej za pośrednictwem Sklepu Online, określające rodzaj i/lub liczbę Towaru i/lub Treści cyfrowych i/lub Usług cyfrowych oraz inne treści przewidziane prawem.

[Do góry](#)

2. 1. Informacje ogólne

1.1. Regulamin Sklepu Online określa zasady korzystania Klientów ze Sklepu Online. Usługodawca prowadzi Sklep Online, w którym: (i) umożliwia Klientom składanie Zamówień, (ii) informuje Klientów o Towarach, Treściach cyfrowych, Usługach cyfrowych, dostępnych w Sklepie Online PHILIPS.

1.2. Usługodawca jest dużym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2013 r. poz. 403 z późn. zm.).

1.3. Zakupy Towarów w Sklepie Online możliwe są tylko dla Klientów. Dostawa Towarów możliwa jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Sprzedawca nie przyjmuje zamówień na dostawy poza terytorium Polski.

1.4. Zasady i warunki, na jakich Towary są oferowane do sprzedaży na stronie internetowej Sklepu Online są przedstawione poniżej. Każdy Użytkownik, w tym Klient dokonujący zamówienia Towarów w Sklepie Online, jest zobowiązany do przestrzegania postanowień niniejszych Ogólnych Warunków.

1.5. W zakresie Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sprzedawcę niniejsze Ogólne Warunki są regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. nr 144 poz. 1204).

1.6. Użytkownik rozpoczynając korzystanie z funkcjonalności Sklepu Online zawiera z PHILIPS umowę o świadczenie usług elektronicznych, umożliwiającą korzystanie z witryny internetowej.

1.7. W ramach wymagań technicznych w celu realizacji zakupów, Klient powinien dysponować aktywnym kontem poczty elektronicznej (e-mail) oraz urządzeniem podłączonym do sieci Internet.

1.8. PHILIPS informuje, że publiczny charakter sieci Internet może wiązać się z zagrożeniami dla Użytkowników (pozyskiwanie lub modyfikowanie danych) ze strony osób nieuprawnionych. Z tego też względu każdy Użytkownik powinien stosować właściwe środki techniczne, które minimalizują ryzyko wystąpienia wskazanych wyżej zagrożeń. W szczególności, Użytkownicy powinni dokonywać aktualizacji systemów operacyjnych oraz przeglądarek internetowych oraz stosować programy antywirusowe i inne narzędzia chroniące tożsamość osób użytkujących sieć Internet. W przypadku korzystania przez Użytkowników z Konta w Sklepie Online, Użytkownicy powinni chronić hasła dostępowe oraz inne dane umożliwiające zalogowanie się do usług oferowanych przez PHILIPS.

1.9. Niniejsze Ogólne Warunki udostępniane są Użytkownikom nieodpłatnie, w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie ich treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

1.10. Usługodawca świadczy za pośrednictwem Sklepu Online następujące Usługi:

a. przedstawienie oferty Sklepu,

b. możliwość składania Zamówień na Towary dostępne w Sklepie Online i tym samym zawierania Umów sprzedaży lub Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej,

c. możliwość założenia i korzystania z Konta.

1.11. Dostęp do Usług określonych w ust. 1.10. lit. a oraz 1.10. lit. b powyżej nie wymaga Rejestracji i założenia Konta. Dostęp do Usługi określonej w ust. 1.10. lit. c powyżej wymaga dokonania

Rejestracji. Sklep Online nie prowadzi sprzedaży hurtowej Towarów, jak również sprzedaży Towarów z przeznaczeniem do ich dalszej odsprzedaży.

[Do góry](#)

3. 2. Zasady korzystania ze Sklepu Online

2.1. W ramach Sklepu Online PHILIPS zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach.

2.2. Korzystanie z poszczególnych Usług w ramach Sklepu Online, w tym z zasobów, które nie są dostępne dla niezalogowanych Użytkowników, jest nieodpłatne.

2.3. Sprzedawca najpóźniej w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się umową informuje go o funkcjonalnościach Towarów z elementami cyfrowymi oraz Treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony (np. poprzez zamieszczenie określonych informacji na karcie Towaru).

2.4. Sprzedawca najpóźniej w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się umową informuje Klienta o mających znaczenie kompatybilności i interoperacyjności Towarów z elementami cyfrowymi lub Treści cyfrowych (np. poprzez zamieszczenie określonych informacji na karcie Towaru).

2.5. Użytkownik, korzystając z funkcjonalności Sklepu Online, zobowiązuje się do niewykorzystywania tej funkcjonalności w sposób, który mógłby być sprzeczny z prawem, w tym w szczególności zobowiązuje się do niedostarczania, nieprzekazywania i niepublikowania Nielegalnych Treści.

[Do góry](#)

4. 3. Rejestracja i składanie Zamówienia

3.1. W celu zawarcia Umowy sprzedaży Towaru za pośrednictwem Sklepu Online należy wejść na stronę internetową Sklepu Online, a następnie dokonać wyboru Towarów dostępnych w Sklepie Online i złożyć elektroniczne Zamówienie, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty lub informacje.

3.2. Zamówienie dotyczące Towarów należy złożyć poprzez wypełnienie formularza Zamówienia dostępnego na stronie internetowej Sklepu Online.

a. po zalogowaniu się Użytkownika do Konta w ramach Sklepu Online lub poprzez dane rejestracyjne (login oraz hasło) utworzone na Stronie Mój PHILIPS (opcja logowania dostępna przez okres dysponowania przez Klienta kontem na Stronie Mój PHILIPS – w celu weryfikacji poprawności loginu i hasła pozyskane zostaną informacje ze Strony Mój PHILIPS) lub utworzeniu takiego Konta osobistego i kliknięciu na odpowiedni przycisk „Zamówienia”; lub

b. bez logowania, podając dane osobowe niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy sprzedaży; lub

c. po zalogowaniu się Użytkownika do Konta w ramach Sklepu Online za pomocą swojego konta w jednym z serwisów społecznościowych: Google+, Twitter, Facebook lub LinkedIn.

3.3. Sprzedawca nie będzie akceptował zamówień składanych w sposób inny niż wymienione powyżej.

3.4. W celu złożenia Zamówienia Klient wskazuje w koszyku zakupów w ramach Sklepu Online:

a. zamawiane Towary oraz ich liczbę, z zastrzeżeniem, że wartość koszyka maksymalnie może obejmować 15 sztuk Towarów o takim samym numerze katalogowym (SKU) i nie może być wyższa niż 20.000,00 złotych (słownie: dwadzieścia tysięcy złotych 00/100) brutto - ograniczenie wynika z konieczności zapewnienia równego dostępu do Towarów wszystkim Klientom Sklepu Online;

b. adres, na jaki Towar wskazany w zamówieniu ma być dostarczony;

c. sposób dostawy (dostępne opcje dostawy wraz z ich kosztem opisane są na stronie Sklepu Online Philips pod adresem https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/online-store-faq#slide_delivery a także widoczne są na etapie składania Zamówienia w koszyku) – koszt dostawy zostanie doliczony do wartości Zamówienia;

d. sposób płatności (dostępne sposoby płatności są opisane na stronie Sklepu Online PHILIPS: https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/online-store-faq#slide_payment;

e. w przypadku Przedsiębiorcy na prawach konsumenta - dane niezbędne do wystawienia przez Sprzedawcę faktury VAT.

3.5. Złożenie Zamówienia jest poprzedzone akceptacją niniejszego Regulaminu Sklepu Online PHILIPS

przez Klienta. Wysłanie Zamówienia następuje po akceptacji i potwierdzeniu przez Klienta wszystkich jego istotnych elementów oraz naciśnięciu przycisku „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”. W trakcie składania Zamówienia – do momentu naciśnięcia przycisku „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” – Klient ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych oraz w zakresie wyboru Towaru. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi Klientowi komunikatami oraz informacjami i dostępnymi na stronie Sklepu Online.

3.6. Obok każdego Towaru dodatkowo wyświetlany jest jeden z następujących komunikatów:

a. „Towar dostępny” - Towar jest dostępny i można go nabyć natychmiast;

b. „Towar niedostępny” - Towary z tej pozycji są wyprzedane, a zatem nie są dostępne do zakupu przez czas określony lub trwały. W okresie między złożeniem zamówienia a otrzymaniem potwierdzenia jego przyjęcia przez Sprzedawcę (warunek konieczny do zrealizowania zamówienia), wybrany Towar znajdujący się w koszyku może stać się niedostępny. W takim przypadku zamówienie nie zostanie przyjęte do realizacji.

3.7. Wysłanie zamówienia stanowi złożenie Sprzedawcy przez Klienta oferty zawarcia Umowy sprzedaży Towarów, będących przedmiotem Zamówienia. Po złożeniu Zamówienia, Sprzedawca przesyła na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej potwierdzenie otrzymania Zamówienia, które to potwierdzenie nie stanowi jeszcze przyjęcia oferty i nie dochodzi w związku z nim do zawarcia Umowy sprzedaży.

3.8. Jeżeli Zamówienie nie może zostać przyjęte do realizacji, Sprzedawca poprzez wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej poinformuje o tym Klienta w terminie 2 dni roboczych od złożenia Zamówienia, podając przyczynę niemożności realizacji Zamówienia.

3.9. W terminie do 2 dni roboczych po złożeniu Zamówienia oraz po weryfikacji możliwości jego zrealizowania, Sprzedawca przesyła na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej potwierdzenie przyjęcia Zamówienia, które jest oświadczeniem Sprzedawcy o przyjęciu oferty, o której mowa powyżej i z chwilą jego otrzymania przez Klienta zostaje zawarta Umowa sprzedaży.

3.10. Wiadomość elektroniczna zawiera treść Umowy sprzedaży, w szczególności: numer i datę zamówienia, dane stron, główne cechy zamówionego Towaru, łączną cenę wraz ze sposobem i terminem jej zapłaty, miejsce, sposób i koszty dostawy, informacje dotyczące możliwości odstąpienia

od Umowy sprzedaży, sposób porozumiewania się stron. Po zawarciu Umowy sprzedaży Sprzedawca potwierdza Klientowi jej warunki, przesyłając je na trwałym nośniku na adres poczty elektronicznej Klienta lub pisemnie na wskazany przez Klienta podczas Rejestracji lub składania Zamówienia adres. Treść Umowy sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sprzedawcy.

3.11. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim, o treści zgodnej z Ogólnymi Warunkami.

[Do góry](#)

5. 4. Promocje

4.1. Kody rabatowe mogą być przyznawane/udzielane w ramach akcji promocyjnych zgodnie z ich regulaminami. Aby skorzystać z rabatu należy wpisać dane z kodu rabatowego w odpowiednim polu podczas procesu składania Zamówienia. Do każdego Zamówienia można użyć wyłącznie jednego kodu, który musi być wprowadzony, dokładnie tak, jak wskazano w odpowiednim regulaminie. Kody rabatowe mogą być użyte tylko w terminie określonym w odpowiednim regulaminie (lub oficjalnym komunikacie o promocji) i podlegają dodatkowym warunkom lub warunkom w nim określonym.

4.2. Rabaty i promocje w Sklepie Online nie łączą się, dotyczy to w szczególności zapisu do subskrypcji newsletteru, akcji rabatowych, sezonowych promocji, bonów podarunkowych.

4.3. Towary promocyjne, wyprzedazowe bądź Towary nienależące do stałej oferty Sklepu Online są dostępne w ilości ograniczonej. Realizacja Zamówienia na te Towary uzależniona jest od kolejności wpłynięcia Zamówień. Sprzedawca ma prawo do wycofywania Towarów z oferty.

[Do góry](#)

6. 5. Ceny i płatność za Zamówienie

5.1. Wszystkie ceny wyrażone są w Polskich Złotych (PLN). Ceny opublikowane na stronie internetowej Sklepu Online w momencie złożenia Zamówienia będą cenami brutto obowiązującymi dla tegoż Zamówienia. Ceny opublikowane na stronie internetowej Sklepu Online zawierają podatek VAT.

5.2. W przypadku, w którym Cena opublikowana na stronie internetowej Sklepu Online jest niższa od

sugerowanej ceny regularnej, a Sprzedawca zastosował obniżkę ceny (lub takie oznaczenie, które sugeruje obniżkę), Sprzedawca dodatkowo informuje Klienta o najniższej cenie danego Towaru obowiązującej w okresie ostatnich 30 dni przed dokonaniem obniżki.

5.3. Łączna wartość Zamówienia stanowi całkowitą kwotę do zapłaty przez Klienta. Płatność możliwa jest jedynie w walucie polskiej. Koszty wysyłki są opłacane przez Klienta, w sposób i w wysokości wskazanej w potwierdzeniu Zamówienia.

5.4. Ceny mogą być wskazane jako ceny regularne w Sklepie Online, ceny sugerowane oraz ceny promocyjne. Towary są dostępne w cenie regularnej obowiązującej w Sklepie Online, czyli takiej, którą płaci Klient, jeżeli towar nie jest objęty rabatem, promocją, upustem, itp. Cena promocyjna to cena, którą ostatecznie płaci Klient przy zachowaniu korzyści przyznanych przez Sprzedawcę, wynikających np. z rabatu, promocji, upustu, itp. Cena sugerowana to cena, którą Usługodawca zaleca sprzedawcom detalicznym. Najniższa cena z 30 dni przed zastosowaniem obniżki to najniższa cena, która była ceną promocyjną w okresie 30 dni przed podaniem ceny aktualnie obowiązującej, jeśli cena uległa obniżce w stosunku do ceny regularnej.

5.5. Zapłata za Towary może być dokonywana za pomocą następujących metod płatności: karta debetowa i kredytowa (Visa, Maestro i MasterCard) oraz za pośrednictwem serwisu Przelewy24. Dodatkowe informacje odnośnie płatności znajdują się na stronie internetowej Sklepu Online pod adresem https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/online-store-faq#slide_payment Dokonanie zapłaty powinno nastąpić niezwłocznie po złożeniu Zamówienia. Nieotrzymanie przez Sprzedawcę całej ceny wskazanej w Zamówieniu (wraz z dodatkowymi kosztami) w terminie do dwóch dni roboczych od złożenia Zamówienia powoduje, że 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 sprzedaży.

5.6. W przypadku płatności kartą kredytową lub debetową, należy podać dane tej karty podczas składania Zamówienia. Karta zostanie obciążona w momencie wystawienia faktury lub wysyłki Towaru. Sprzedawca nie rozpocznie realizacji wysyłki Zamówienia, dopóki wystawca karty nie zezwoli na wykorzystanie karty do płatności za zamówione Towary. Jeżeli Sprzedawca nie otrzyma takiego zezwolenia, informacja zostanie wysłana do Klienta niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni. Brak zezwolenia powoduje anulację zamówienia i powoduje, że Umowa sprzedaży nie zostanie zrealizowana.

5.7. Klientowi do czasu odbioru Towaru przysługuje umowne prawo odstąpienia od umowy zgodnie z art. 395 Kodeksu cywilnego. Prawo to Klient może wykonać składając oświadczenie Sprzedawcy, w szczególności poprzez użycie dedykowanego linku dostępnego w mailowym potwierdzeniu zamówienia. Powyższe umowne prawo odstąpienia jest odrębne od uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa, a więc nie narusza ani nie ogranicza prawa odstąpienia od umowy w terminie 14 dni na podstawie Ustawy.

5.8. Usługodawca wystawia w Sklepie Internetowym faktury w formie elektronicznej w formacie PDF. W przypadku złożenia Zamówienia na zakup Towaru Usługodawca przesyła fakturę elektroniczną Klientowi na adres e-mail podany w Koncie, w terminie do 7 dni od daty wydania Towaru. Jeżeli Klient chce otrzymać fakturę w formie papierowej, składa taką dyspozycję pracownikowi Obsługi Klienta.

[Do góry](#)

7. 6. Dostawa

6.1. Koszty dostawy są uzależnione od elementów składowych Zamówienia. Podczas składania Zamówienia za pośrednictwem Sklepu Online, Klientowi wyświetlą się dostępne opcje dostawy wraz z ich kosztem, w każdym razie przed złożeniem przez Klienta oferty do PHILIPS, o której mowa w ust. 3.7 powyżej.

6.2. Zamówienia złożone za pośrednictwem strony internetowej Sklepu Online będą dostarczane tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

6.3. Realizacja zamówienia (to jest wysyłka Towaru) przez Sprzedawcę dokonywana jest w terminie: 48 godzin roboczych od dnia otrzymania wpłaty za Towar (zaksięgowania wpłaty na koncie Sprzedawcy). Termin od momentu wysyłki do doręczenia przesyłki określa dostawca (termin ten zazwyczaj wynosi od 1 do 5 dni roboczych). W razie niedotrzymania terminu dostawy Towarów (z przyczyn nie dotyczących Klienta), Klient ma prawo do złożenia reklamacji lub odstąpienia od Umowy sprzedaży.

6.4. W przypadku zamawiania Towarów, które mają być dostarczone do różnych lokalizacji, należy złożyć oddzielne Zamówienie dla każdego adresu dostawy.

6.5. W przypadku zamawiania większej niż jeden ilości Towarów pod ten sam adres dostawy, jeżeli okaże się którykolwiek z zamówionych stał się niedostępny (np. w wyniku stwierdzenia wad Towaru bezpośrednio przed wysyłką), może to oznaczać, że całe Zamówienie zostanie wysłane dopiero po jego skompletowaniu. Klient ma możliwość odstąpienia od Umowy sprzedaży w zakresie Towaru, który stał się niedostępny, co nie pozbawia Klienta również prawa do złożenia reklamacji lub odstąpienia od Umowy sprzedaży.

6.6. W terminie do 24 godzin od przekazania Zamówienia dostawcy, PHILIPS za pośrednictwem poczty elektronicznej poinformuje o tym Klienta.

[Do góry](#)

8. 7. Reklamacje [Uprawnienia Konsumenta w związku z brakiem zgodności Towaru z umową i odpowiedzialność Sprzedawcy za zgodność świadczenia z umową]

7.1. W razie braku zgodności Towaru z Umową sprzedaży, Klientowi przysługują uprawnienia określone w przepisach prawa.

7.2. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z Umową pozostają w szczególności jego:

a. opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i Funkcjonalność, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również Kompatybilność, Interoperacyjność i dostępność aktualizacji;

b. przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Klientowi, o którym Klient powiadomił Usługodawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Usługodawca zaakceptował.

7.3. Ponadto Towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:

a. nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;

b. występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również Funkcjonalność i Kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których Klient może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru

oraz publiczne zapewnienie złożone przez Usługodawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Usługodawca wykaże, że:

- nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
- przed zawarciem Umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
- publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Klienta o zawarciu Umowy.

c. być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Klient może rozsądnie oczekiwać;

d. być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Usługodawca udostępnił Klientowi przed zawarciem Umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

7.4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w zakresie, o którym mowa w ustępie 7.2. lub 7.3. jeżeli Klient, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z Umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.

7.5. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania Towaru, jeżeli:

a. zostało ono przeprowadzone przez Usługodawcę lub na jego odpowiedzialność;

b. niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Klienta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez Usługodawcę lub osobę trzecią, o której mowa w art. 6 ust. 2 Ustawy.

7.6. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Usługodawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub

charakterem braku zgodności Towaru z Umową. Usługodawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z Umową, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

7.7. W odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi, Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż dwa lata od chwili dostarczenia Towaru z elementami cyfrowymi. Domniemywa się, że brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.

7.8. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Klient może żądać jego naprawy lub wymiany.

7.9. Usługodawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy lub Usługodawca może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Usługodawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Usługodawcy, może on odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową.

7.10. Usługodawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Usługodawca został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Usługodawca.

7.11. Klient udostępnia Usługobiorcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Usługodawca odbiera od Klienta Towar na swój koszt.

7.12. Jeżeli Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Towaru z Umową, Usługodawca demontuje Towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

7.13. Klient nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.

7.14. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

a. Usługodawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową zgodnie z ust. 7.9. powyżej;

b. Usługodawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową zgodnie z ust. 7.10.-7.12;

c. brak zgodności Towaru z Umową występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową;

d. brak zgodności Towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w niniejszym artykule;

e. z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

7.15. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową.

7.16. Usługodawca zwraca Klientowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny.

7.17. Klient nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową jest istotny.

7.18. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na jej podstawie Klient może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Klienta wraz z Towarami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Klient zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową.

7.19. W razie odstąpienia od Umowy Klient niezwłocznie zwraca Towar Usługodawcy na jego koszt.

Usługodawca zwraca Klientowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.

7.20. Usługodawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

7.21. Zgłoszenia reklamacyjne z tytułu braku zgodności Towaru z Umową lub z tytułu gwarancji można składać bezpośrednio za pośrednictwem udostępnionego przez Usługodawcę na stronie <https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/kontakt.html> formularza elektronicznego lub kontaktując się z Usługodawcą listownie na adres Usługodawcy, bądź też telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu + 48 22 397 15 06 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 09:00 - 17:00 (za wyjątkiem dni wolnych od pracy), który takie zgłoszenie odbierze.

7.22. Dodatkowe informacje o sposobie odsyłania reklamowanego Towaru i składaniu reklamacji prezentowane są na <https://www.philips.pl/c-w/wsparciekonsumenta/kontakt.html>.

[Do góry](#)

9. 8. Odpowiedzialność Sprzedawcy za brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową

8.1. Sprzedawca dostarcza Klientowi Treść cyfrową lub Usługę cyfrową dostarczaną na niematerialnym nośniku niezwłocznie po zawarciu Umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.

8.2. Treść cyfrową lub Usługę cyfrową dostarczaną na niematerialnym nośniku uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Treść lub Usługa cyfrowa albo środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do Treści lub Usługi cyfrowej lub pobranie Treści cyfrowej, zostały udostępnione Klientowi lub fizycznemu albo wirtualnemu urządzeniu, które Klient wybrał samodzielnie w tym celu, lub gdy Klient lub takie urządzenie, uzyskali do niej dostęp.

8.3. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczył Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanej na niematerialnym nośniku, Klient wzywa go do ich dostarczenia. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczy Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, Klient może odstąpić od Umowy sprzedaży.

8.4. Klient może odstąpić od Umowy sprzedaży bez wzywania do dostarczenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanej na niematerialnym nośniku, jeżeli:

8.4.1. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej,

8.4.2. Klient i Sprzedawca uzgodnili lub z okoliczności zawarcia Umowy sprzedaży wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla Klienta, a Sprzedawca nie dostarczył ich w tym terminie.

8.5. Ciężar dowodu dostarczenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanej na niematerialnym spoczywa na Sprzedawcy.

8.6. W razie odstąpienia przez Klienta od Umowy, postanowienia art. 7 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

8.7. Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są zgodne z Umową sprzedaży, jeżeli zgodne z Umową sprzedaży pozostają w szczególności ich:

8.7.1. opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, Funkcjonalność, Kompatybilność, Interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;

8.7.2. przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne Klientowi, o którym Klient powiadomił Usługodawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy i który ten zaakceptował.

8.8. Ponadto, Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa, aby mogły zostać uznane za zgodne z Umowy sprzedaży, muszą:

8.8.1. nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z Treści lub Usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;

8.8.2. występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym Funkcjonalność, Kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla Treści lub Usługi cyfrowej tego rodzaju i

których Klient może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:

8.8.2.1. nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,

8.8.2.2. przed zawarciem Umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,

8.8.2.3. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Klienta o zawarciu Umowy;

8.8.3. być dostarczana z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Klient może rozsądnie oczekiwać;

8.8.4. być zgodna z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione Klientowi przez Sprzedawcę przed zawarciem Umowy sprzedaży.

8.9. Klient jest informowany o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży oraz otrzymuje je przez czas:

8.9.1. dostarczania Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej określony w Umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły, lub

8.9.2. zasadnie oczekiwany przez Klienta, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane, oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli Umowa sprzedaży przewiduje dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.

8.10. Jeżeli Klient nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji zgodnie z ust.

8.9. powyżej, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:

8.10.1. Klient został poinformowany o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;

8.10.2. niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Sprzedawcę.

8.11. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży w zakresie, o którym mowa w ust. 8.8. lub 8.9., jeżeli Klient, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy sprzedaży został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Treści cyfrowej odbiega od wymogów zgodności z Umową sprzedaży określonych w ust. 8.8. lub 8.9. oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej.

8.12. Treść cyfrową lub Usługę cyfrową Sprzedawca dostarcza w wersji, o której Klient jest informowany przed zawarciem Umowy sprzedaży.

8.13. Postanowienie 7.5. Regulaminu stosuje się odpowiednio do integracji Treści cyfrowej, tzn. połączenia Treści cyfrowej z elementami środowiska cyfrowego Klienta i włączenie ich do tych elementów w celu zapewnienia zgodności z Umową sprzedaży.

8.14. Sprzedawca ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za brak zgodności z Umową sprzedaży Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży, który ujawnił się przed upływem roku od chwili ich dostarczenia, istniał w chwili dostarczenia. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

8.15. Sprzedawca ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za brak zgodności z Umową sprzedaży Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanej w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową sprzedaży miały być dostarczane. Domniemywa się, że brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.

8.16. Sprzedawca ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Treści cyfrowej w zakresie uregulowanym w ust. 8.9. Regulaminu, który wystąpił w czasie określonym w tym punkcie.

8.17. Domniemania określone w ust. 8.14. i 8.15. nie mają zastosowania, jeżeli:

8.17.1. środowisko cyfrowe Klienta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których Sprzedawca poinformował go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem Umowy sprzedaży;

8.17.2. Klient, poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem Umowy sprzedaży o obowiązku współpracy ze Sprzedawcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia czy brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta, nie wykonuje tego obowiązku.

8.18. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową sprzedaży, Klient może żądać doprowadzenia do ich zgodności z Umową sprzedaży. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia ich do zgodności z Umową sprzedaży, jeżeli doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową oraz wartość Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej zgodnych z Umową sprzedaży.

8.19. Sprzedawca doprowadza Treść cyfrową lub Usługę cyfrową do zgodności z Umową sprzedaży w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową sprzedaży, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową sprzedaży ponosi Sprzedawca.

8.20. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową sprzedaży, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

8.20.1. doprowadzenie do zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;

8.20.2. Sprzedawca nie doprowadził Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową sprzedaży;

8.20.3. brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży występuje nadal,

mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Treść cyfrową lub Usługę cyfrową do zgodności z Umową sprzedaży;

8.20.4. brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy sprzedaży bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego w ust. 8.18.-8.20. Regulaminu;

8.20.5. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klient.

8.21. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy sprzedaży, w jakiej wartość Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej niezgodnej z Umową sprzedaży pozostaje do wartości Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej zgodnej z Umową sprzedaży. Jeżeli Umowa sprzedaży stanowi, że Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym pozostawały one niezgodne z Umową sprzedaży.

8.22. Sprzedawca może nie przyjąć oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, jeśli wykáže, że brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanych w zamian za zapłatę ceny z Umową sprzedaży jest nieistotny.

8.23. Umowy sprzedaży Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych zawierane przez Sprzedawcę nie obejmują działań Klienta polegających na dostarczanie Sprzedawcy lub wytwarzanie przez Klienta innych treści.

8.24. Sprzedawca może żądać zwrotu nośnika materialnego, na którym dostarczył Treść cyfrową, w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży. Klienta zwraca nośnik niezwłocznie i na koszt Sprzedawcy.

8.25. Sprzedawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa były niezgodne z Umową sprzedaży, nawet jeżeli przed odstąpieniem od umowy Klient z nich faktycznie korzystał.

8.26. Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej Treści cyfrowej

lub Usłudze cyfrowej niezgodnych z Umową sprzedaży oraz Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, których obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od Umowy sprzedaży.

8.27. Sprzedawca ma obowiązek dokonać zwrotu Klientowi ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży lub obniżeniu ceny. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

8.28. Sprzedawca może dokonać zmiany Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, które nie są niezbędne do zachowania ich zgodności z Umową sprzedaży, tylko jeżeli Umowa sprzedaży tak stanowi i jedynie z uzasadnionych przyczyn wskazanych w Umowie sprzedaży. Sprzedawca nie może jednak dokonać zmiany Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanych w sposób jednorazowy. Wprowadzenie zmiany, nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie Klienta. Sprzedawca ma obowiązek poinformować Klienta w sposób jasny i zrozumiały o dokonywanej zmianie.

8.29. Jeżeli zmiana, o której mowa w ust. 8.28. Regulaminu, istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Klienta do Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej albo korzystanie z niej, Sprzedawca jest zobowiązany poinformować Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany oraz prawie, o którym mowa w ust. 8.30. Regulaminu.

8.30. W sytuacji, o jakiej mowa w ust. 8.29 Regulaminu, Klient może wypowiedzieć Umowę sprzedaży bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o tej zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. Klient nie może wypowiedzieć Umowy sprzedaży, jeżeli Sprzedawca zapewnił Klientowi uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej zgodnej z Umową sprzedaży, w stanie niezmiennym.

[Do góry](#)

10. 9. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy sprzedaży zawartej na odległość i Umowy o dostarczanie Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych

9.1. Klient, który za pośrednictwem strony internetowej Sklepu Online zawarł Umowę sprzedaży na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa poniżej.

Uprawnienie do odstąpienia od Umowy sprzedaży lub Umowy o dostarczanie Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych może zostać zrealizowane przez Klienta poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu e-mailem, poprzez formularz kontaktowy na stronie www.philips.pl, listownie na adres Sprzedawcy, bądź też telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu + 48 22 397 15 06 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 09:00 - 17:00 (za wyjątkiem dni wolnych od pracy), który takie odstąpienie od umowy odbierze. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

9.2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Towaru lub Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej na nośniku zawartej w Sklepie Online można również złożyć i przesać z wykorzystaniem udostępnionego przez Usługodawcę na stronie <https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/kontakt.html> formularza elektronicznego. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim i przesłania go zgodnie z postanowieniami zdania poprzedniego Usługodawca niezwłocznie potwierdzi na trwałym nośniku (korespondencją elektroniczną, na adres email podany w formularzu) otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Towaru lub Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej na nośniku zawartej w Sklepie.

9.3. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży rozpoczyna się od objęcia Towaru objętego Zamówieniem w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik/dostawca, a w przypadku gdy Umowa sprzedaży obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części, dla pozostałych umów (z wyłączeniem Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej niedostarczanych na nośniku materialnym) – od dnia ich zawarcia.

9.4. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży lub Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej uważa się ją za niezawartą. Jeżeli Klient złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży lub Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę (tj. dostarczył Klient potwierdzenie zawarcia Umowy sprzedaży), oferta przestaje wiązać.

9.5. Klient ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy sprzedaży, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem. Towar powinien być zapakowany w sposób, który zagwarantuje jego bezpieczny transport. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru (koszt odesłania).

9.6. Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży lub Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, zwróci Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru. Jeżeli Klient wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jaki wybrał Klient składając Zamówienie, chyba, że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

9.7. W przypadku częściowego odstąpienia od Umowy sprzedaży, Sprzedawca dokona zwrotu kosztów dostarczenia Towaru w następujący sposób:

a. w przypadku, gdy koszt dostarczenia Towaru był niezależny od liczby zamówionych Towarów, Sprzedawca nie dokona zwrotu kosztów dostarczenia tego Towaru;

b. w przypadku, gdy wartość koszyka w Sklepie Online umożliwiła Klientowi skorzystanie z opcji bezpłatnego dostarczenia Zamówienia, wówczas Sprzedawca nie dokona zwrotu kosztów dostarczenia tego Towaru; Jeżeli Klient wybrał sposób dostarczenia Towaru inny, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca obliczając wartość zwrotu kosztów dostarczenia Towaru może wziąć pod uwagę najtańszy zwykły koszt dostarczenia oferowany dla danego Zamówienia.

9.8. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru (sprawdzenie Towaru), chyba że Usługodawca nie poinformował Klienta o prawie odstąpienia od Umowy sprzedaży zgodnie z Ustawą.

9.9. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje w przypadku Umów sprzedaży, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Klienta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (o ile taką opcję Sklep Online oferuje), a także, poza przypadkami wskazanymi we właściwych przepisach prawa, w odniesieniu do umów w których 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. Towary, które nie podlegają zwrotowi zgodnie z postanowieniami powyższymi, zostaną stosownie oznaczone w Sklepie Online.

9.10. Prawo odstąpienia nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów o dostarczanie Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych na niematerialnym nośniku, za które Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli spełnianie świadczenia przez Sprzedawcę rozpoczęło się za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu przez Sprzedawcę utraci prawo do odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał Klientowi potwierdzenie wyrażenia przez Klienta ww. zgody na Trwałym nośniku.

9.11. Wszelkie informacje dotyczące zwrotu Towarów przez Klienta, w tym: 1) informacje o zalecanym sposobie zabezpieczania Towarów do transportu i innych informacjach przydatnych przy odsyłaniu Towaru, 2) o dozwolonym zakresie sprawdzania Towaru przez Klienta 3) o Towarach, które nie podlegają zwrotowi, 4) o statusie zwracanego Zamówienia – można uzyskać za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem: https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/online-store-faq#slide_returns.

[Do góry](#)

11. 10. Usługi w ramach Sklepu Online oraz rozwiązanie umowy (z wyłączeniem umów sprzedaży)

10.1. PHILIPS podejmuje na bieżąco działania w celu poprawy funkcjonowania jakości Usług. W przypadku wystąpienia błędów czy problemów technicznych dotyczących funkcjonowania Usługi, Użytkownik powinien zgłosić to PHILIPS na dane kontaktowe wskazane w niniejszym Regulaminie. PHILIPS niezwłocznie podejmie próbę przywrócenia właściwego funkcjonowania Usługi. Użytkownik ma możliwość także samodzielnego korygowania i wykrywania błędów we wprowadzonych danych poprzez edycję profilu.

10.2. Usługodawca świadczy na rzecz Klientów drogą elektroniczną nieodpłatne usługi:

a. chat;b. formularz kontaktowy;c. newsletter;d. prowadzenie Konta;e. zamieszczanie opinii.

10.3. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu a także do powstrzymania się od wszelkiej działalności mogącej zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Usługi, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania oraz urządzeń. Użytkownik zobowiązany jest w szczególności do:

a. korzystania ze Sklepu Online w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,

b. niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w Sklepie Online niezamówionej informacji handlowej (spam); podejmowanie czynności informatycznych lub wszelkich innych mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika,

c. korzystania ze Sklepu Online w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Ogólnych Warunków, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami,

d. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa,

e. korzystania ze Sklepu Online w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników oraz dla Sprzedawcy, z poszanowaniem ich dóbr osobistych (w tym prawa do prywatności) i wszelkich przysługujących im praw,

f. korzystania z wszelkich Treści zamieszczonych w ramach Sklepu Online jedynie w zakresie własnego użytku osobistego; wykorzystywanie treści, w tym zdjęć i opisów Towarów, w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie wyraźnej pisemnej zgody udzielonej przez uprawnioną osobę,

g. niepodejmowania działań takich jak: korzystanie z kont innych Użytkowników lub udostępnianie Konta, w tym udostępnianie loginu oraz hasła innym Użytkownikom oraz niepodejmowania czynności informatycznych lub wszelkich innych mających na celu wejście w posiadanie haseł do Kont innych Użytkowników.

10.4. PHILIPS może pozbawić Użytkownika prawa do korzystania ze Sklepu Online, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Sklepu Online lub usług oferowanych w ramach Sklepu Online, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Użytkownika niniejszych Ogólnych Warunków, a w szczególności, gdy Użytkownik:

a. podał w trakcie Rejestracji lub składania zamówienia dane osobowe niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich,

b. dopuścił się za pośrednictwem Sklepu Online naruszenia dóbr osobistych osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych innych Użytkowników Sklepu Online,

c. dopuścił się innych zachowań, które są niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa, Ogólnymi Warunkami.

10.5. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Użytkownikowi treści zawieranej Umowy następuje poprzez (1) udostępnienie Regulaminów na Stronie Mój PHILIPS (do pobrania w formacie pliku .pdf) oraz (2) przesłanie Użytkownikowi wiadomości e-mail, o której mowa powyżej (potwierdzenie utworzenia Konta). Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym PHILIPS.

10.6. Każda ze Stron może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną (o korzystanie z infrastruktury Sklepu – Konta) w każdym czasie i bez podania przyczyn, z zastrzeżeniem zachowania praw nabytych przez drugą Stronę przed rozwiązaniem umowy oraz postanowień poniżej.

10.7. Użytkownik, który dokonał Rejestracji rozwiązuje umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez samodzielne usunięcie Konta, polegające na złożeniu dyspozycji jego usunięcia (wybierając opcję na Koncie) albo zgłoszenie żądania usunięcia Konta Usługodawcy (w obu przypadkach usunięcie Konta nastąpi w ciągu 5 dni od wybrania opcji usunięcia lub zgłoszenia żądania usunięcia. Jeżeli Użytkownik posiada dwa konta (Mój Philips oraz konto w Sklepie Online), które są wykorzystywane przy użyciu tych samych danych logowania:

- Usunięcie Konta w Sklepie Online spowoduje usunięcie konta Mój Philips.
- Usunięcie konta Mój Philips spowoduje usunięcie Konta w Sklepie Online. Powyższe postanowienia nie wyłączają możliwości posiadania wyłącznie jednego konta (tj. konta Mój Philips albo konta w

Sklepie Online) – drugie konto powstaje dopiero w momencie zalogowania się do drugiego z kolei konta za pomocą danych logowania z pierwszego założonego już konta.

[Do góry](#)

12. 11. Gwarancja

11.1. Towary zakupione w Sklepu Online są objęte gwarancją producenta zgodnie z warunkami zamieszczonym w dołączonej do sprzętu dokumentacji oraz na stronach internetowych www.philips.pl

11.2. Dla Towarów innych niż Towary marki PHILIPS (w tym Towarów zawartych w pakietach Towarów lub oferowanych w ramach promocji), wszelkie roszczenia gwarancyjne w stosunku do tych Towarów mogą być realizowane zgodnie z warunkami gwarancji udzielonymi przez ich producenta. W odniesieniu do wszelkich istniejących gwarancji producenta takich Towarów wszelkie roszczenia gwarancyjne powinny najpierw zostać zgłoszone bezpośrednio do ich producenta. W takim przypadku Sprzedawca nie udziela gwarancji jako sprzedawca Towarów.

11.3. W przypadku konieczności skorzystania z gwarancji producenta, prosimy o kontakt z jednym z autoryzowanych punktów serwisowych (adresy i numery kontaktowe znajdują się pod adresem: <https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/punkty-serwisowe.html>) lub o skorzystanie z elektronicznego formularza rejestracji naprawy pod adresem: <https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/zarejestruj-naprawe.html>) lub o kontakt telefoniczny z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 22 397 15 06 od poniedziałku do piątku w godz. 9:00-17:00 (z wyjątkiem dni wolnych od pracy).

11.4. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące i liczy się od daty nabycia Towaru. Niniejsza gwarancja obowiązuje na całym terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

11.5. Z uwagi na konieczność właściwej weryfikacji zgłaszanych usterek, reklamowany Towar powinien być w miarę możliwości kompletny, posiadać wszystkie akcesoria (ładowarki, zasilacze, kable itp.), które mają wpływ na jego funkcjonalność (akcesoria) lub mogą stanowić przyczynę lub jedną z przyczyn wad Towaru.

11.6. Towar powinien być opakowany w sposób pozwalający na jego bezpieczny transport do i z

serwisu. Wskazane jest użycie w tym celu oryginalnego opakowania Towaru, gdyż zostało ono zaprojektowane w sposób umożliwiający bezpieczne transportowanie Towaru.

11.7. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów o odpowiedzialności Usługodawcy za zgodność Towaru z Umową.

11.8. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu zgłoszenia reklamacji do Sprzedawcy z tytułu niezgodności Towaru z Umową sprzedaży oraz uprawnień Klienta są określone w Załączniku Nr 2 do niniejszych Ogólnych Warunków.

11.9. Zgodnie z ustawą o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (art. 37 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym, Dz. U. z 2015 r. poz. 1688 z późn. zm.) Użytkownik sprzętu przeznaczonego do gospodarstw domowych uprawniony jest do oddania zużytego sprzętu. Sprzedawca jest zobligowany do odbioru zużytego sprzętu w miejscu dostawy tego sprzętu, o ile zużyty sprzęt jest tego samego rodzaju i pełnił te same funkcje co sprzęt dostarczony.

11.10. Przy zakupie sprzętu PHILIPS Klient ma możliwość oddania starego sprzętu. Aby zamówić tę usługę prosimy o kontakt z przedstawicielami Działu Obsługi Klienta pod numerem telefonu +48 22 397 15 06 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 09:00 - 17:00, (z wyjątkiem dni wolnych od pracy), która zorganizuje nieodpłatny odbiór zużytego sprzętu. Dodatkowo istnieje możliwość oddania zużytego sprzętu w każdym z punktów serwisowych PHILIPS. Informacje o lokalizacjach punktów serwisowych uzyskać można na stronach internetowych PHILIPS (<https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/punkty-serwisowe.html>) oraz w Dziale Obsługi Klienta pod numerem telefonu +48 22 397 15 06 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 09:00 - 17:00, (z wyjątkiem dni wolnych o pracy).

[Do góry](#)

13. 12. Nielegalne Treści

12.1. W związku ze świadczeniem przez Sklep Online Usług pośrednich w rozumieniu DSA, tj. opinii (funkcja umożliwiająca Użytkownikowi zamieszczenie opinii o Towarze w ramach Sklepu Online) oraz marketplace (funkcja umożliwiająca dokonywanie zakupu Towaru za pośrednictwem Usługodawcy u innego sprzedawcy – np. spółki Versuni sp. z o.o.; funkcja ta pozwala na zawieranie Klientowi Umowy

z innym podmiotem niż Usługodawca), na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, PHILIPS pełni funkcję dostawcy Usługi pośredniej w rozumieniu DSA.

12.2. PHILIPS, jako dostawca Usługi pośredniej może podejmować z własnej inicjatywy działania, które mają na celu wyeliminowanie Nielegalnych Treści. Z tego też względu PHILIPS może dokonywać weryfikacji zamieszczanych przez Użytkownika opinii, a w sytuacji uznania, że zawierają one Nielegalne Treści – usunąć takie opinie. W przypadku usługi marketplace, o której mowa w punkcie 11.1 powyżej, PHILIPS jest uprawniony do weryfikacji treści zamieszczanych przez innych sprzedawców w ramach tej usługi.

12.3. PHILIPS nie prowadzi zautomatyzowanej identyfikacji oraz weryfikacji Nielegalnych Treści.

12.4. Celem uniknięcia wątpliwości, PHILIPS ma uprawnienie do odmowy publikacji opinii, które są w szczególności: nierzetelne, napisane w zamian za wynagrodzenie, zawierające treści reklamowe lub marketingowe, zawierają odnośniki do stron internetowych, zawierają dane osobowe, nie dotyczą zakupionego Towaru, zawierają treści obraźliwe lub wulgarne.

12.5. Wszelkie decyzje związane z Nielegalnymi Treściami nie są podejmowane w sposób zautomatyzowany.

12.6. W przypadku podjęcia przez PHILIPS wiedzy na temat Nielegalnych Treści, PHILIPS dokona ich usunięcia. Możliwe jest również skierowanie przez odpowiednie organy nakazu usunięcia Nielegalnych Treści, bądź innego postąpienia z nimi. Na każde żądanie organu sądowego lub administracyjnego, PHILIPS podejmuje określone działania związane z Nielegalnymi Treściami, np. usuwa je lub udziela odpowiednim organom państwowym stosownych informacji. W przypadku otrzymania przez PHILIPS nakazu podjęcia określonych działań związanych z Nielegalnymi Treściami, PHILIPS poinformuje Użytkownika, którego nakaz ten pośrednio dotyczy, o otrzymaniu takiego nakazu, najpóźniej w chwili podjęcia określonych w nim działań (chyba że inny termin wynika z treści nakazu).

12.7. W przypadku naruszania niniejszych Zasad Ogólnych, poprzez publikowanie Nielegalnych Treści, PHILIPS jest uprawniony do podejmowania stosownych działań, w tym prowadzących do zawieszenia lub zamknięcia Konta, także ograniczenia lub zakończenia świadczenia usługi.

12.8. PHILIPS umożliwi Użytkownikom zgłoszenie Nielegalnych Treści za pośrednictwem

elektronicznego punktu kontaktowego, dostępnego w Sklepie Online, w zakładce [Sklep online Pomoc i wybraniu opcji zgłoszenia nielegalnych treści. Philips](#) lub drogą elektroniczną na adres email: dsa.zgloszenia@philips.com Decyzja o podjętych przez PHILIPS działaniach zostanie przekazana na powiązany ze zgłoszeniem adres e-mail zgłaszającego Użytkownika oraz Użytkownika, który naruszył niniejsze Warunki Ogólne w zakresie dotyczącym Nielegalnych Treści.

12.9. PHILIPS ma prawo do zawieszenia rozpatrywania zgłoszeń Nielegalnych Treści w przypadku uznania, że dany Użytkownik dokonuje częstego zgłaszania oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg. PHILIPS zanim dokona zawieszenia rozpatrywania takich zgłoszeń (na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy), dokona ostrzeżenia Użytkownika o zidentyfikowaniu częstego zgłaszania oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg.

12.10. Użytkownik, który nie zgadza się z decyzją PHILIPS podjętą w związku z Nielegalnymi Treściami, może złożyć (w terminie 6 miesięcy od otrzymania informacji o decyzji PHILIPS) do PHILIPS skargę w tym przedmiocie, w sposób określony w punkcie 11.7 powyżej. PHILIPS odpowiada skargi niezwłocznie, jednak nie później, niż w ciągu 30 dni.

12.11. W przypadku uznania, że PHILIPS narusza przepisy DSA, Użytkownikowi przysługuje również prawo do złożenia skargi do koordynatora ds. usług cyfrowych, zgodnie z art. 53 DSA.

12.12. PHILIPS udostępnia również punkt kontaktowy dla organów państw członkowskich Unii Europejskiej, Komisji Europejskiej i Rady Usług Cyfrowych, obsługiwany w języku polskim oraz angielskim. Punkt ten dostępny jest pod adresem: dsa.zgloszenia@philips.com.

[Do góry](#)

14. 13. Odzyskiwanie produktów (Towarów)

13.1. PHILIPS, będąc dostawcą internetowej platformy handlowej w myśl Rozporządzenia 2023/988, wprowadza niezbędne procedury dotyczące bezpieczeństwa sprzedawanych Towarów, w tym procedur mających na celu odzyskanie Towarów ze względu bezpieczeństwa.

13.2. W przypadku stwierdzenia, że sprzedany Konsumentowi produkt narusza przepisy dotyczące bezpieczeństwa, PHILIPS przekazuje informacje na temat procedury odzyskiwania danego Towaru

drogą elektroniczną (przy wykorzystaniu informacji przekazanych przez Konsumenta na etapie składania Zamówienia).

13.3. W przypadku otrzymania od odpowiedniego organu państwowego nakazu, o jakim mowa w Rozporządzeniu 2023/988, PHILIPS podejmuje niezbędne działania, określone w tym nakazie, w szczególności w zakresie nakazu zobowiązującego do usunięcia treści odnoszących się do produktu niebezpiecznego, o jakim mowa w Rozporządzeniu 2023/988, uniemożliwienia dostępu do takich treści lub wyświetlania określonych, wyraźnych ostrzeżeń.

13.4. W przypadku otrzymania zawiadomienia dotyczącego bezpieczeństwa Towarów, PHILIPS, bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie w ciągu 3 [trzech] dni roboczych rozpatruje zawiadomienia dotyczące bezpieczeństwa Towarów oferowanych do sprzedaży online.

13.5. PHILIPS, jako dostawca internetowej platformy handlowej, udostępnia również punkt kontaktowy umożliwiający bezpośrednią komunikację elektroniczną z organami nadzoru rynku państw członkowskich na temat problemów związanych z bezpieczeństwem produktów oraz umożliwiający Konsumentom bezpośrednią i szybką komunikację z PHILIPS w kwestiach związanych z bezpieczeństwem produktów. Punkt ten jest dostępny pod adresem: dsa.zgloszenia@philips.com.

13.6. Do wszelkich kwestii nieuregulowanych niniejszymi Zasadami Ogólnymi w zakresie dotyczącym bezpieczeństwa Towarów, PHILIPS stosować będzie zasady wynikające z Rozporządzenia 2023/988.

[Do góry](#)

15. 14. Kontakt ze Sklepem Online

Kontakt ze Sklepem Online dostępny jest za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta pod numerem telefonu +48 22 397 15 06 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), w godz. 09:00- 17:00, (z wyjątkiem dni wolnych od pracy), formularza kontaktowego na stronie www.philips.pl a także listownie pod adresem: Philips Polska sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 195B, 02-222 Warszawa.

[Do góry](#)

16. 15. Dane osobowe

15.1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach działalności Sklepu Online (dalej: „Dane”) jest Sprzedawca – PHILIPS Polska sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 195B, 02-222 Warszawa.

15.2. Dane osobowe przetwarzane przez PHILIPS jako Administratora Danych, są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w tym zgodnie z Rozporządzeniem PE i Rady (EU) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o danych), zwanym dalej „RODO”.

15.3. Sprzedawca przetwarza Dane w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:

a. prowadzenia Konta, a więc w związku z wykonaniem umowy pomiędzy Użytkownikiem a PHILIPS (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);

b. realizacji Zamówień, a więc w związku z wykonaniem umowy pomiędzy Klientem a PHILIPS (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO) oraz w związku z koniecznością wypełnienia prawnych obowiązków ciążących na PHILIPS w związku z realizacją Zamówienia (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);

c. rozpatrywania reklamacji, a więc w związku z wykonaniem umowy pomiędzy Klientem a PHILIPS (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO) oraz w związku z koniecznością wypełnienia prawnych obowiązków ciążących na PHILIPS w związku ze zgłoszonym postępowaniem reklamacyjnym (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);

d. udzielania odpowiedzi na pytania Użytkowników poprzez formularze dostępne na stronach Sklepu Online, a więc w oparciu o prawnie uzasadniony interes PHILIPS (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);

e. wypełnienia obowiązków ciążących na PHILIPS w związku z dostarczaniem Usług pośrednich w rozumieniu DSA (w zakresie opinii), zwłaszcza w przypadku otrzymania odpowiednich nakazów do podjęcia działań lub przekazania określonych informacji odpowiednim organom państwowym dotyczącym Nielegalnych Treści, w związku z koniecznością wypełnienia prawnych obowiązków ciążących na PHILIPS (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);

f. wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na PHILIPS, na wypadek konieczności wykonania procedury odzyskiwania produktu niebezpiecznego, zgodnie z Rozporządzeniem 2023/988, co stanowi prawnie uzasadniony interes PHILIPS (art. 6 ust. 1 lit f) RODO).

15.4. Podanie Danych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie powoduje niemożność realizacji Zamówienia lub odpowiednio otrzymania innej Usługi, , bądź uniemożliwi dodanie opinii o Towarze.

15.5. Na potrzeby realizacji zamówienia są przetwarzane następujące kategorie Danych: imię, nazwisko, adres dostawy (kraj, miasto, kod pocztowy, ulica, numer domu/ lokalu), numer telefonu (w celu kontaktu pomiędzy Klientem a dostawcą zamówienia), a w przypadku Przedsiębiorcy na prawach konsumenta - również dane identyfikacyjne prowadzonej działalności gospodarczej (NIP, REGON, nazwa firmy etc.).

15.6. Na potrzeby stworzenia i prowadzenia Konta przetwarzane są następujące kategorie Danych: imię, nazwisko, adres email. W przypadku, gdy przy użyciu Konta zostało złożone zamówienie, w ramach Konta zostaną zachowane również Dane o numerze telefonu i adresie dostawy (na potrzeby przyszłych zamówień), a w przypadku Przedsiębiorcy na prawach konsumenta - również dane identyfikacyjne prowadzonej działalności gospodarczej (NIP, REGON, nazwa firmy etc.).

15.7. Dane o konkretnym Zamówieniu będą przechowywane przez okres maksymalnie 6-letni, w celu rozpatrzenia ewentualnych roszczeń z tytułu niezgodności Towaru z Umową sprzedaży oraz na potrzeby wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Dane przetwarzane w związku z realizacją Umowy będą również przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji tej Umowy.

15.8. Sprzedawca zastrzega, że Konto zostanie usunięte w przypadku braku jakiegokolwiek aktywności związanej z Kontem przez nieprzerwany okres 1 roku. Dane nie zostaną jednak usunięte w takim zakresie:

i. w jakim konieczność ich dalszego przetwarzania przewidują przepisy obowiązującego prawa;

ii. w jakim ich dalsze przetwarzanie wynika z odrębnych umów, regulaminów lub oświadczeń zawartych, zaakceptowanych lub złożonych przez Użytkownika. Na potrzeby reklamacji i udzielania odpowiedzi na pytania będą przetwarzane Dane wpisane przez Użytkownika w formularzach. Dane osobowe będą przechowywane zgodnie z wymaganiami prawnymi przez okres niezbędny do rozpatrzenia zgłoszenia.

15.9. Dane adresu dostawy zamówienia (oraz numer telefonu) wykorzystywane na potrzeby realizacji Zamówień będą przekazywane firmom pocztowym/kurierskim w celu dostawy zamówienia. Dane mogą być również przekazywane instytucjom płatniczym na potrzeby opłacenia zamówienia – stosowanie do wybranego przez Użytkownika sposobu płatności. Instytucje płatnicze są odrębnymi administratorami danych jako podmioty świadczące na rzecz Klienta usługę płatniczą.

15.10. Dane będą przekazywane również PHILIPS Koninklijke N.V. z siedzibą w Eindhoven - w przypadku późniejszego założenia konta Mój Philips za pomocą tych samych danych logowania jak w przypadku Sklepu Online.

15.11. Dane są chronione środkami technicznymi i organizacyjnymi, aby zagwarantować odpowiedni poziom ochrony, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

15.12. Sprzedawca nie pobiera Danych od podmiotów trzecich lub ze źródeł powszechnie dostępnych i przetwarza wyłącznie Dane podane przez Użytkownika.

15.13. Użytkownikom przysługuje prawo (na zasadach określonych w RODO) do:

iii. uzyskania informacji na temat przetwarzania Danych, w tym o kategoriach przetwarzanych Danych i ewentualnych odbiorcach Danych.

iv. żądania skorygowania nieprawidłowych Danych lub uzupełnienia niekompletnych Danych,

v. żądania usunięcia Danych - poprzez zgłoszenie sprzeciwu wobec ich przetwarzania,

vi. żądania ograniczenia przetwarzania Danych – jeżeli spełnione zostaną wymogi prawne uzasadniające takie ograniczenie,

vii. przenoszenia Danych – poprzez otrzymanie Danych od Sprzedawcy w formacie umożliwiającym ich przekazanie wybranemu przez Użytkownika podmiotowi trzeciemu,

viii. złożenia skargi do organu nadzorczego Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa – w przypadku stwierdzenia, że Dane są przetwarzane sprzecznie z prawem.

15.14. Dane nie będą przekazywane przez Sprzedawcę do państw trzecich ani do organizacji międzynarodowych.

15.15. Dane nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, ani nie będą profilowane.

15.16. Wszelkie wnioski, pytania i żądania związane z przetwarzaniem Danych powinny być kierowane do naszego Inspektora Ochrony Danych na adres email: privacy@philips.com lub na adres: PHILIPS POLSKA SP. z o.o., Aleje Jerozolimskie 195B, 02-222 Warszawa. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych oraz stosowania cookies zostały opisane w „Polityka firmy PHILIPS w zakresie używania plików cookie” dostępnej pod adresem <http://www.philips.pl/a-w/polityka-firmy-cookie.html> oraz w „Zasadach Poufności” dostępnych pod adresem <http://www.philips.pl/a-w/zasady-poufnosci.html>

17. 16. Spory oraz prawo właściwe

16.1. PHILIPS dokłada wszelkich starań, aby rozwiązywać wszelkie spory szybko i sprawnie. Jeśli nie jesteś zadowolony ze sposobu, w jaki PHILIPS zajmuje się kwestiami spornymi masz prawo skierowania sprawy na drogę sądową, do właściwego miejscowo polskiego sądu powszechnego. Możliwość zastosowania Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów zostaje niniejszym wyraźnie wyłączone.

16.2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Ogólne Warunki mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.); oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

[Do góry](#)

18. 17. Cykliczna wysyłka Produktów Subskrybowanych

17.1. Informacja o typowych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną: PHILIPS przestrzega o możliwości wystąpienia zagrożeń typowych dla korzystania z

usług świadczonych drogą elektroniczną tj. działania szkodliwego oprogramowania (oprogramowanie malware, robaki internetowe, wirusy i konie trojańskie), łamania zabezpieczeń w celu pozyskania osobistych i poufnych informacji w celu kradzieży tożsamości (np. poprzez fałszywe wiadomości elektroniczne przypominające wiadomości autentyczne, odnalezienie słabości systemu kryptograficznego, dążące do umożliwienia jego złamania lub obejścia, jak również łowienie haseł (phishing) poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających do złudzenia autentyczne i w konsekwencji pozyskanie osobistych i poufnych informacji dotyczących Użytkownika) oraz niedozwolonego podsłuchu polegającego na wykorzystaniu programu komputerowego, którego zadaniem jest przechwytywanie i ewentualne analizowanie danych przepływających w sieci (spyware).

17.2. Treść Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze Strony Internetowej Sklepu.

17.3. Ogólne Warunki obowiązują bezterminowo - przez cały okres funkcjonowania Sklepu Online. PHILIPS może – z ważnych przyczyn określonych poniżej w pkt 166 – zakończyć świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez Sklep Online, w tym usługi prowadzenia Konta, przesyłając o tym informację stosując odpowiednio tryb określony poniżej niniejszego paragrafu.

17.4. W przypadku zmian Ogólnych Warunków, Użytkownicy posiadający konto w Sklepie Online zostaną poinformowani o zmianie Ogólnych Warunków za pośrednictwem korespondencji e-mail, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem. PHILIPS zamieści także informację o zmianie Ogólnych Warunków bezpośrednio na stronach internetowych Sklepu Online. Doręczenie tekstu Ogólnych Warunków po dokonaniu zmian nastąpi poprzez umieszczenie tekstu jednolitego Ogólnych Warunków na stronach internetowych Sklepu Online. Zmiana niniejszych Ogólnych Warunków staje się skuteczna w terminie wskazanym przez PHILIPS, który to termin nie może być krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia jego treści na stronach internetowych Sklepu Online.

17.5. Jeżeli w czasie, jaki upłynął od ostatniego logowania nastąpiła zmiana Ogólnych Warunków Sprzedaży Sklepu Online, Klient akceptuje lub nie jego postanowienia po zmianach. W przypadku braku akceptacji warunków Ogólnych Warunków, w szczególności po wprowadzeniu jego zmian, zakupy w Sklepie Online nie są możliwe.

17.6. Usługodawca uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia: (i) zmian organizacyjnych lub prawnych Usługodawcy, (ii) zmiany obowiązujących przepisów prawa

mających zastosowanie do Sklepu Online, (iii) zmiany funkcjonalności Serwisu, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do jego funkcjonalności. Usługodawca powiadomi Klienta o każdorazowej zmianie Regulaminu, w formie komunikatu przesłanego na adres e-mail podany Usługodawcy przez Klienta. Klienci będą związani postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowiedzą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu. Zmiana Regulaminu w zakresie, w jakim odnosi się do Umów sprzedaży zawartych przed zmianą Regulaminu oraz do Zamówień, które zostały złożone przed zmianą Regulaminu nie zmienia ich treści i warunków.

17.7. Zmiany określone powyżej, będą wprowadzane z zachowaniem praw nabytych przez Użytkowników, o ile pozwalają na to będą przepisy prawa. Użytkownikowi, który nie akceptuje wprowadzonych w Ogólnych Warunkach zmian przysługuje uprawnienie do usunięcia Konta w każdym czasie.

17.8. Zamówienia złożone przez Konsumentów przed wejściem w życie zmian Ogólnych Warunków będą realizowane według dotychczasowych postanowień Ogólnych Warunków.

17.9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 6 stycznia 2025 r.

[Do góry](#)

19. 18. Załącznik 1. Wzór odstąpienia od umowy

[Pobierz PDF >](#)

[Do góry](#)

20. 19. Załącznik 2 Zasady i tryb składania reklamacji

I. Reklamacje z tytułu niezgodności Towaru z Umową sprzedaży

1. Reklamacja dotycząca Umowy sprzedaży może zostać złożona przez Klienta poprzez formularz kontaktowy na stronie www.philips.pl, telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu +48 22 397 15 06 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 09:00 - 17:00, (z wyjątkiem dni wolnych od pracy), formularza kontaktowego na

stronie www.philips.pl a także listownie pod adresem: Philips Polska sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 195B, 02-222 Warszawa.

2. Rekomenduje się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia niezgodności Towaru z Umową sprzedaży; (2) żądania sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży (załącznik 1A); oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację. Podanie wszystkich powyższych danych ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez PHILIPS.

3. PHILIPS ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak ustosunkowania się PHILIPS w powyższym terminie oznacza, że PHILIPS uznał reklamację za uzasadnioną.

4. PHILIPS dokona naprawy lub wymiany Produktu niezgodnego z Umową sprzedaży w rozsądnym czasie od chwili, w której PHILIPS został poinformowany przez Klienta o braku zgodności Produktu z Umową sprzedaży, i bez nadmiernych niedogodności dla Klient, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi PHILIPS.

5. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez PHILIPS do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z niezgodności Towaru z Umową sprzedaży niezbędne będzie dostarczenie Produktu do PHILIPS, Klient zostanie poproszony przez PHILIPS o udostępnienie PHILIPS Produktu podlegającego naprawie lub wymianie. PHILIPS odbierze Produkt od Klienta na swój koszt.

6. W razie odstąpienia od Umowy sprzedaży, z powodu braku zgodności Produktu z Umową sprzedaży, Klient niezwłocznie zwraca towar PHILIPS na jego koszt. PHILIPS zwraca Klientowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.

7. PHILIPS dokona zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

8. Dodatkowe informacje o sposobie odsyłania reklamowanego Towaru i składaniu reklamacji

udzielane są przez Dział Obsługi Klienta e-mailem poprzez formularz kontaktowy na stronie www.PHILIPS.pl oraz pod numerem telefonu +48 22 397 15 06 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 09:00 - 17:00, (z wyjątkiem dni wolnych od pracy).

II. Reklamacje co do jakości świadczonych Usług

1. Informujemy, iż Klientowi przysługuje możliwość reklamacji co do jakości świadczonych usług drogą elektroniczną (Sklep online PHILIPS). Zgodnie z art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach Konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późn. zm.). Usługodawca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację Klienta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim uważa się, że uznał reklamację. Odpowiedź na reklamację Usługodawca przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta poprzez przesłanie oświadczenia e-mailem poprzez formularz kontaktowy na stronie www.philips.pl, listownie na adres PHILIPS, bądź też telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu +48 22 397 15 06 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 08: 00 -18: 00, która taką reklamację odbierze.

3. Skorzystanie z procedury reklamacyjnej jest dla Klienta fakultatywne i nie wyłącza, nie ogranicza ani nie stanowi przesłanki dochodzenia praw na drodze postępowania sądowego lub innego postępowania regulowanego zgodnie z treścią obowiązujących przepisów.

III. Informacja o możliwości skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika będącego Klientem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników Konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona Konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- http://www.uokik.gov.pl/spory_Konsumenckie.php

- http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
- http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

2. Klient posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

3. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu Konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży. Zasady organizacji i działania stałych sądów polubownych określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej (Dz.U. z 2017 r. poz. 1356).

4. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego między Klientem a PHILIPS. Informacja na temat zasad i trybu procedury mającej zastosowanie na podstawie wymienionego wyżej wniosku dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

5. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii Konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlaKonsumentow.pl.

6. Skorzystanie przez Klienta z pozasądowych metod rozstrzygania sporów jest fakultatywne i nie wyłącza, nie ogranicza a także nie stanowi przesłanki dochodzenia praw na drodze postępowania sądowego lub innego postępowania regulowanego treścią obowiązujących przepisów.

7. Można także skorzystać także z platformy Internetowego rozstrzygania sporów dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, zgodnie z treścią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu

rozstrzygnięcia sporów Konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach Konsumenckich).

[Do góry](#)

21. 20. Cykliczna wysyłka Produktów Subskrybowanych

a. Philips oferuje model zakupów, dzięki któremu istnieje możliwość cyklicznego zamawiania wybranych Towarów („Towary Subskrybowane”) za cenę wskazaną w Sklepie Online. Warunkiem skorzystania z opcji cyklicznej wysyłki jest zalogowanie się Użytkownika do Konta w ramach Sklepu Online.

b. Opcję cyklicznej wysyłki Towarów Subskrybowanych można wybrać za pośrednictwem odpowiedniej opcji w ustawieniach Konta. PHILIPS będzie pobierać opłaty za Towary Subskrybowane przed każdym planowanym terminem wysyłki. Towary Subskrybowane będą wysyłane dopiero po otrzymaniu należności przez Philips.

c. Subskrypcja może zostać wstrzymana do dnia poprzedzającego kolejną cykliczną wysyłkę Towarów Subskrybowanych. W okresie wstrzymania wysyłki Towarów Subskrybowanych Klient nie otrzyma żadnych Towarów Subskrybowanych i nie będzie ponosić żadnych opłat związanych z cykliczną wysyłką. Po ponownej aktywacji opcji cyklicznej wysyłki, dostawa Towarów Subskrybowanych zostanie wznowiona a opłaty zostaną pobrane odpowiednio do treści zamówienia.

d. W przypadku braku Towarów Subskrybowanych w magazynie, Philips może opóźnić dostawę (i związane z nimi opłaty) aż do następnej zaplanowanej daty wysyłki, w której Towary Subskrybowane będą dostępne.

e. Opcja cyklicznej wysyłki może zostać odwołana w dowolnym momencie, najpóźniej do dnia poprzedzającego kolejny termin wysyłki Towarów Subskrybowanych.

f. W przypadku, kiedy Klient nie dopełni swoich obowiązków wynikających z wyboru opcji cyklicznej wysyłki, Philips zastrzega sobie możliwość do wezwania Klienta do usunięcia naruszeń lub zakończenia subskrypcji w dowolnym momencie.