

Mainfreight działa w imieniu firmy John Deere jako sprzedawca, wykonawca i dostawca płatności

## Ogólne zasady i warunki

### Spis treści:

- Paragraf 1 – Definicje
- Paragraf 2 – Tożsamość firmy
- Paragraf 3 – Zakres
- Paragraf 4 – Oferta
- Paragraf 5 – Umowa
- Paragraf 6 – Prawo do odstąpienia od umowy
- Paragraf 7 – Obowiązki konsumenta w terminie na odstąpienie od umowy
- Paragraf 8 – Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy i związane koszty
- Paragraf 9 – Obowiązki firmy w przypadku odstąpienia od umowy
- Paragraf 10 – Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy
- Paragraf 11 – Cena
- Paragraf 12 – Wykonanie i gwarancja
- Paragraf 13 – Dostawa i realizacja zamówienia
- Paragraf 14 – Transakcje długoterminowe: okres ważności, wypowiedzenie i przedłużenie
- Paragraf 15 – Płatność
- Paragraf 16 – Procedura reklamacyjna
- Paragraf 17 – Spory
- Paragraf 18 – Warunki uzupełniające i niestandardowe

### Paragraf 1 – Definicje

W niniejszych ogólnych zasadach i warunkach użyto następujących pojęć:

1. **Umowa uzupełniająca:** umowa, która stanowi podstawę do nabycia przez konsumenta produktów, treści cyfrowych i/lub usług w związku z umową zawartą na odległość oraz odpowiednimi produktami, treściami cyfrowymi i/lub usługami dostarczonymi lub świadczonymi przez firmę lub stronę trzecią na podstawie porozumienia pomiędzy tą stroną a firmą
2. **Termin na odstąpienie od umowy:** okres, w którym konsument może skorzystać z swojego prawa do odstąpienia od umowy
3. **Konsument:** osoba fizyczna wykonująca czynności inne niż te, które stanowią jej działalność, rzemiosło lub zawód
4. **Dzień:** jeden dzień kalendarzowy
5. **Treści cyfrowe:** dane generowane i dostarczane w formie cyfrowej
6. **Umowa długoterminowa:** umowa, na podstawie której strona przez określony czas regularnie dostarcza produkty, świadczy usługi i/lub dostarcza treści cyfrowych
7. **Trwały nośnik danych:** jakkolwiek środek przechowywania danych, między innymi e-mail, umożliwiający przechowywanie przez konsumenta lub firmę kierowanych do nich osobiście informacji w sposób, który pozwala na ich przyszłe odzyskanie lub czasowe wykorzystywanie w sposób związany z celem przekazania tych informacji, jak również na ich odtwarzanie w niezmienionej formie
8. **Prawo do odstąpienia od umowy:** prawo konsumenta do odstąpienia od zawartej na odległość umowy w terminie na odstąpienie od umowy
9. **Firma:** osoba fizyczna lub prawna oferująca na sprzedaż na odległość produkty, treści cyfrowe i/lub usługi (lub dostęp do nich)
10. **Umowa zawierana na odległość:** umowa zawierana pomiędzy firmą a konsumentem w ramach zorganizowanego systemu sprzedaży na odległość produktów, treści cyfrowych i/lub usług, z wykorzystaniem aż do momentu jej zawarcia i włącznie z nim jednej lub kilku technologii komunikacji na odległość jako wyłącznego lub dodatkowego środka komunikacji
11. **Technologia komunikacji na odległość:** środki pozwalające na zawarcie umowy bez konieczności fizycznej obecności konsumenta i firmy w tym samym miejscu i czasie

### Paragraf 2 – Tożsamość firmy

Mainfreight Logistic Services Netherlands B.V.  
Bredesteeg 1, 7041 GV 's-Heerenberg, Holandia  
Adres e-mail: [jdm.support@eu.mainfreight.com](mailto:jdm.support@eu.mainfreight.com)  
Numer wpisu do Izby Handlowej: 09043843  
Numer VAT: NL0042.02.004.B01



Centrum Obsługi Klienta jest czynne w dni robocze, w godzinach 8:30–17:00, pod następującymi numerami telefonu:

- +44 203 873 7639 (j. angielski)
- +33 1602 17380 (j. francuski)
- +49 6924 7479681 (j. niemiecki)
- +31 314 67 1607 (j. włoski)
- +31 314 67 1606 (j. holenderski)
- +31 314 67 1608 (j. hiszpański)

### **Paragraf 3 - Zakres**

1. Niniejsze ogólne zasady i warunki mają zastosowanie do wszystkich ofert złożonych przez firmę oraz wszystkich umów zawartych na odległość pomiędzy firmą a konsumentami.
2. Przed zawarciem umowy na odległość konsument powinien mieć możliwość wglądu do niniejszych ogólnych zasad i warunków. W sytuacjach, gdy jest to niewykonalne, firma powinna określić warunki udostępnienia niniejszych ogólnych zasad i warunków do wglądu w siedzibie firmy oraz powiadomić o możliwości ich nieodpłatnego wysłania konsumentowi w jak najkrótszym czasie.
3. Niezależnie od postanowień w poprzednim punkcie, jeżeli umowa została zawarta na odległość w formie elektronicznej, niniejsze zasady i warunki mogą być udostępnione konsumentowi przed zawarciem umowy w postaci elektronicznej, tak aby mógł on przechowywać je na trwałym nośniku danych. W sytuacjach, gdy jest to niewykonalne, należy przed zawarciem umowy na odległość określić miejsce, w którym niniejsze ogólne zasady warunki będą dostępne do wglądu w formie elektronicznej, oraz powiadomić o możliwości ich nieodpłatnego wysłania konsumentowi (na żądanie) w formie elektronicznej lub w inny sposób.
4. W przypadkach, gdy oprócz niniejszych ogólnych zasad i warunków zastosowanie mają szczególne warunki dotyczące produktów i usług, punkty drugi i trzeci będą stosowane *mutatis mutandis*, a jeżeli oba zbiory zasad i warunków okażą się sprzeczne, konsument może odwołać się do warunku dla niego korzystniejszego.

### **Paragraf 4 – Oferta**

1. Jeżeli oferta ma ograniczony okres ważności lub podlega warunkom szczególnym, fakt ten należy wyraźnie podać w ofercie.
2. Oferta powinna obejmować pełny i dokładny opis oferowanych produktów, treści cyfrowych i/lub usług. Oferta musi być na tyle szczegółowa, aby konsument mógł dokonać jej należytej oceny. Wszelkie użyte przez firmę ilustracje powinny rzetelnie przedstawiać oferowane produkty, usługi i/lub treści cyfrowe. Oczywiste błędy i pomyłki w ofercie nie mają wiążącego skutku.
3. Oferta musi informować konsumenta o prawach i obowiązkach wynikających z przyjęcia przez niego oferty.

### **Paragraf 5 – Umowa**

1. Z zastrzeżeniem postanowień paragrafu 4, umowa zostaje zawarta w momencie przyjęcia przez konsumenta oferty oraz zaakceptowania przez niego stosownych zasad i warunków.
2. Jeśli konsument przyjmie ofertę w formie elektronicznej, firma bezzwłocznie potwierdzi w formie elektronicznej, że otrzymała wiadomość o przyjęciu oferty. W przypadku braku potwierdzenia otrzymania przez firmę wiadomości o przyjęciu oferty, konsument może odstąpić od umowy.
3. Jeśli umowa zawierana jest w formie elektronicznej, firma zobowiązana jest do podjęcia stosownych środków w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazywanych danych oraz bezpiecznego środowiska sieciowego. Firma ma również obowiązek podjęcia stosownych środków bezpieczeństwa w przypadku oferowania konsumentom opcji płatności elektronicznej.
4. Firma może, w granicach określonych przez prawo, podjąć działania w celu upewnienia się, że konsument jest w stanie spełnić swoje zobowiązania do zapłaty, oraz zbadać wszelkie fakty i czynniki niezbędne do podjęcia przez nią odpowiedniej decyzji w ramach zawierania umowy na odległość. Jeżeli badania te dostarczą firmie podstaw, aby uznać zawarcie umowy za niewskazane, firma może odmówić jej zawarcia lub dołączyć do umowy szczególne zasady i warunki jej wykonania, przy czym musi podać przyczyny takich działań.
5. Nie później niż wraz z dostarczeniem konsumentowi produktu, treści cyfrowych lub rozpoczęciem świadczenia usługi, firma przekazana piśmie lub w formie umożliwiającej przechowywanie przez konsumenta na trwałym nośniku danych następujące informacje:

- a. adres miejsca prowadzenia działalności firmy, pod który konsument może kierować reklamacje,
  - b. zasady i warunki przysługiwania konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy oraz sposób postępowania w stosownych przypadkach lub wyraźne powiadomienie, że prawo to nie przysługuje,
  - c. informacje dotyczące gwarancji i usług posprzedażowych,
  - d. cena z uwzględnieniem wszystkich podatków, jakimi objęty jest produkt, usługa lub treści cyfrowe, koszt dostawy – jeśli dotyczy, oraz sposób płatności i dostawy lub realizacji umowy zawartej na odległość,
  - e. warunki wypowiedzenia umowy, jeśli umowa została zawarta na czas określony dłuższy niż rok lub na czas nieokreślony,
  - f. formularz odstąpienia od umowy, jeżeli konsumentowi przysługuje takie prawo.
6. W przypadku transakcji długoterminowej termin wymieniony w poprzednim punkcie ma zastosowanie jedynie do pierwszej wysyłki lub świadczenia.

## **Paragraf 6 – Prawo do odstąpienia od umowy**

### *Produkty:*

1. Konsumentowi przysługuje co najmniej 14-dniowy termin na odstąpienie od umowy sprzedaży produktu, bez konieczności podania przyczyny. Firma może pytać o przyczynę odstąpienia od umowy, jednak konsument nie ma obowiązku jej ujawnienia.
2. Wspomniany w punkcie 1 termin na odstąpienie od umowy zaczyna bieg w dniu następującym po odbiorze produktu przez konsumenta lub wyznaczoną przez niego stronę trzecią (inną niż spedytor), lub:
  - a. Jeżeli konsument zamówi więcej niż jeden produkt w ramach jednej wysyłki: w dniu odbioru przez konsumenta lub wyznaczoną przez niego stronę trzecią ostatniego produktu. Firma może odmówić dostawy zamówienia więcej niż jednego produktu w różnych terminach pod warunkiem wyraźnego poinformowania o tym konsumenta przed realizacją zamówienia.
  - b. Jeżeli dostawa produktu realizowana jest w kilku wysyłkach lub częściami: w dniu, w którym konsument lub wyznaczona przez niego strona trzecia dokona odbioru ostatniej wysyłki lub części.
  - c. W przypadku umów na regularne wysyłki produktów przez określony okres czasu: w dniu, w którym konsument lub wyznaczona przez niego strona trzecia dokona odbioru pierwszego produktu.

### *Usługi i treści cyfrowe niezapisane na materialnym nośniku danych:*

3. Konsument może odstąpić od umowy świadczenia usług lub umowy o dostarczanie treści cyfrowych niezapisanych na materialnym nośniku danych w terminie 14 dni, bez podania przyczyny. Firma może pytać o przyczynę odstąpienia od umowy, jednak konsument nie ma obowiązku jej ujawnienia.
4. Wspomniany w punkcie 3 termin na odstąpienie od umowy rozpoczyna bieg następnego dnia po zawarciu umowy.

### *Przedłużenie terminu na odstąpienie od umowy dostawy produktów, świadczenia usług lub dostarczenia treści cyfrowych niezapisanych na materialnym nośniku danych w przypadku niepoinformowania o prawie do odstąpienia od umowy*

5. Jeśli firma nie poinformuje konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy lub nie dostarczy mu wymaganego prawem, standardowego formularza odstąpienia od umowy, wówczas termin na odstąpienie od umowy wynosi 12 miesięcy od upływu pierwotnego terminu, jaki przewidziano w powyższych punktach niniejszego paragrafu dotyczących terminu na odstąpienie od umowy.
6. Jeśli firma przekaze konsumentowi informacje wymienione w poprzednim punkcie w ciągu 12 miesięcy od daty rozpoczęcia pierwotnego terminu na odstąpienie od umowy, termin na odstąpienie od umowy upływa 14 dni od dnia, w którym konsument otrzymał te informacje.

## **Paragraf 7 – Obowiązki konsumenta w terminie na odstąpienie od umowy**

1. W terminie na odstąpienie od umowy konsument powinien zachować należytą ostrożność w obchodzeniu się z produktem i jego opakowaniem. Rozpakowanie lub użytkowanie produktu przez konsumenta dopuszczalne jest tylko w stopniu koniecznym do ustalenia natury i właściwości produktu oraz jego sprawnego działania. Zasadniczo konsument może obejrzeć produkt i używać go tylko w stopniu, w jakim możliwe byłoby to w sklepie.

2. Konsument ponosi wyłączną odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu wynikające z obchodzenia się z nim w inny niż dopuszczalny sposób, zgodnie z postanowieniami punktu 1.
3. Konsument nie ponosi odpowiedzialności za zmniejszenie wartości produktu, jeżeli przed zawarciem umowy lub w momencie jej zawierania nie został zgodnie z prawem poinformowany przez firmę o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy.

#### **Paragraf 8 – Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy i związane koszty**

1. przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy powinien on powiadomić o tym firmę w terminie na odstąpienie od umowy, używając w tym celu standardowego formularza odstąpienia od umowy lub innej, jednoznacznej formy powiadomienia.
2. Konsument ma obowiązek zwrócić produkt drogą pocztową lub osobiście dostarczyć go firmie (lub jej przedstawicielowi) w jak najkrótszym czasie, jednak nie później niż 14 dni od dnia następującego po wysłaniu powiadomienia, o którym mowa w punkcie 1. Nie jest to wymagane, jeśli firma zaoferuje odbiór produktu we własnym zakresie. Uznaje się, że konsument zastosował się do terminu zwrotu produktu, jeśli zwróci go przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.
3. Konsument ma obowiązek zwrócić produkt wraz z wszelkim dostarczonym wyposażeniem, w miarę możliwości w pierwotnym stanie i oryginalnym opakowaniu oraz zgodnie z zasadnymi, jasno sformułowanymi zaleceniami firmy.
4. Ryzyko związane ze skorzystaniem z prawa do odstąpienia od umowy ponosi konsument, na którym spoczywa również ciężar dowodu skorzystania z tego prawa w sposób należyty oraz w terminie na odstąpienie od umowy.
5. Konsument ma obowiązek pokryć bezpośrednio koszty zwrotu produktu. Jeżeli firma nie powiadomi konsumenta o obowiązku pokrycia przez niego powyższych kosztów lub wyrazi zamiar ich pokrycia we własnym zakresie, konsument nie ma obowiązku pokrycia kosztów zwrotu produktu.
6. Jeżeli konsument wyraźnie zażądał świadczenia usługi lub dostawy gazu, wody czy prądu niepodzielonych na potrzeby sprzedaży na poszczególne jednostki lub całości objętościowe i otrzymał usługę lub odebrał dostawę przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, a następnie od umowy tej odstąpił, ma on obowiązek uiszczenia na rzecz firmy kwoty odpowiadającej tej części zobowiązania, jaka została spełniona przez firmę do momentu odstąpienia od umowy, proporcjonalnie do całości zobowiązania, które miało zostać spełnione.
7. Konsument nie ma obowiązku pokrycia kosztów świadczenia usług, dostaw wody, gazu lub prądu niepodzielonych na potrzeby sprzedaży na poszczególne jednostki lub całości objętościowe lub dostaw centralnego ogrzewania, jeżeli:
  - a. firma nie poinformowała konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy lub zasadach pokrywania kosztów w przypadku odstąpienia od umowy, lub też nie dostarczyła mu standardowego formularza odstąpienia od umowy, lub
  - b. nie miało miejsca wyraźne żądanie ze strony konsumenta o rozpoczęcie dostaw gazu, wody, prądu lub centralnego ogrzewania przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.
8. Konsument nie ma obowiązku pokrycia żadnych kosztów związanych z dostarczeniem w całości lub części treści cyfrowych niezapisanych na materialnym nośniku danych, jeżeli:
  - a. konsument przed dostarczeniem nie wyraził wyraźnej zgody na rozpoczęcie wykonywania umowy przed upłynięciem terminu na odstąpienie od niej,
  - b. konsument nie miał świadomości, że wyrażając zgodę, traci przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy lub
  - c. firma nie potwierdziła odbioru oświadczenia konsumenta.
9. W przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy automatycznie tracą ważność wszelkie umowy uzupełniające.

#### **Paragraf 9 – Obowiązki firmy w przypadku odstąpienia od umowy**

1. Jeżeli firma oferuje możliwość skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy w formie elektronicznej, powinna ona bezzwłocznie potwierdzić otrzymanie powiadomienia o odstąpieniu od umowy.
2. Firma zwróci konsumentowi wszystkie poniesione koszty, w tym koszty dostawy naliczone przez nią za zwrócone produkty, bezzwłocznie lub w czasie nie dłuższym niż 14 dni od dnia następującego po powiadomieniu firmy przez konsumenta o odstąpieniu od umowy. Z wyjątkiem przypadków oferowania przez firmę odbioru produktu we własnym zakresie, zwrot kosztów może zostać przez firmę opóźniony do momentu otrzymania przez nią produktu lub przedstawienia dowodu przesłania zwrotu produktu przez konsumenta – w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

3. Firma ma obowiązek użyć w celu zwrotu kosztów tej samej formy płatności, jakiej użył konsument, chyba że wyraził on zgodę na inną formę płatności. Konsument nie zostanie obciążony kosztami takiego zwrotu.
4. Jeśli konsument zdecyduje się na droższy sposób dostawy niż najtańszy dostępny, firma nie ma obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów związanych z zastosowaniem droższego sposobu dostawy.

### **Paragraf 10 – Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy**

W przypadku następujących produktów prawo do odstąpienia od umowy może zostać wyłączone przez firmę pod warunkiem, że zostało to wyraźnie podane w ofercie lub w jakikolwiek inny sposób zastrzeżone z odpowiednim wyprzedzeniem przed zawarciem umowy:

1. Produkty i usługi o cenach zależnych od wahań na rynkach finansowych, na które firma nie ma wpływu i które mogą wystąpić przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.
2. Umowy zawierane na drodze licytacji publicznej. Licytacja publiczna to rodzaj sprzedaży prowadzonej przez licytatora, w której produkty, treści cyfrowe i/lub usługi są oferowane przez firmę konsumentowi obecnemu osobiście lub mającemu możliwość takiej obecności, a wygrywający licytację zobowiązany jest do kupna produktów, treści cyfrowych i/lub usług.
3. Umowy świadczenia usług, które zostały wykonane w całości, pod warunkiem, że:
  - a. usługę wykonano za uprzednią wyraźną zgodą konsumenta oraz
  - b. konsument miał świadomość, że po pełnym wykonaniu umowy przez firmę utraci prawo do odstąpienia od niej.
4. Transport przesyłek zgodnie z Księgą 7, art. 500 holenderskiego Kodeksu Cywilnego oraz umowy przewozów pasażerskich.
5. Umowy o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania w celach innych niż mieszkalnych, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi, oraz w zakresie przewozu rzeczy, najmu samochodów lub gastronomii.
6. Umowy o świadczenie usług związanych ze spędzaniem czasu wolnego, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
7. Produkty wykonane na zamówienie konsumenta, nieprefabrykowane i wyprodukowane w oparciu o indywidualne specyfikacje lub decyzje podjęte przez konsumenta, a także produkty jednoznacznie przeznaczone do użytku przez określoną osobę.
8. Produkty ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia.
9. Produkty dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, których zwrot nie jest możliwy ze względu na ochronę zdrowia publicznego lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
10. Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostały nierozłącznie połączone z innymi produktami.
11. Napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona w momencie zawarcia umowy, mimo że ich dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a ich rzeczywista wartość zależy od wahań na rynkach, na które firma nie ma wpływu.
12. Nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
13. Dzienniki, periodyki i czasopisma, z wyjątkiem umów o prenumeratę.
14. Dostarczenie treści cyfrowych niezapisanych na materialnym nośniku danych, jeżeli:
  - a. usługę wykonano za uprzednią wyraźną zgodą konsumenta oraz
  - b. konsument oświadczył, że przyjmuje do wiadomości fakt utraty przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy.

### **Paragraf 11 – Cena**

1. Ceny oferowanych produktów i/lub usług nie mogą zostać podwyższone w podanym w ofercie okresie ich obowiązywania, z wyjątkiem zmian cenowych podyktowanych zmianami stawek podatku VAT.
2. Niezależnie od zapisów w poprzednim punkcie, produkty lub usługi, których ceny zależne są od wahań na rynkach finansowych, na które firma nie ma wpływu, mogą być oferowane przez firmę po zmiennych cenach. W ofercie należy wtedy zaznaczyć, że wszelkie podane ceny są wyłącznie orientacyjne ze względu na zależność od wahań rynkowych.
3. Podwyżki cen w ciągu 3 miesięcy od zawarcia umowy są dopuszczalne, wyłącznie jeżeli wynikają z programów powszechnych lub przepisów prawa.

4. Podwyżki cen po upływie 3 miesięcy od zawarcia umowy są dopuszczalne, tylko jeżeli firma dokonała takiego zastrzeżenia, przy czym:
  - a. podwyżki te wynikają z programów publicznych lub przepisów prawa, lub
  - b. konsument ma prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem na dzień wejścia w życie podwyższonych cen.
5. Podane w ofercie ceny produktów lub usług zawierają podatek VAT.

#### **Paragraf 12 – Wykonanie i dodatkowa gwarancja**

1. Firma gwarantuje, że produkty i/lub usługi są zgodne z warunkami umowy i specyfikacjami podanymi w ofercie oraz spełniają zasadne wymagania dotyczące sprawnego działania i/lub przydatności, jak również wszelkie przepisy prawa i/lub regulacje rządowe obowiązujące w dniu zawarcia umowy. Jeżeli zostanie tak uzgodnione, firma gwarantuje również zdatność produktu do innego niż normalnego użytku.
2. Jakikolwiek gwarancje oferowane przez firmę, jej dostawcę, producenta lub importera nie ograniczają pod żadnym względem wynikających z umowy ustawowych praw konsumenta, których może on dochodzić, jeżeli uzna, że firma narusza umowę.
3. Gwarancja obejmuje zobowiązania firmy, jej dostawcy, importera lub producenta produktu oparte na szczegółowych prawach konsumenta i wykraczające poza prawnie wymagany zakres zobowiązań przewidzianych na wypadek naruszenia warunków umowy przez firmę, jej dostawcę, importera lub producenta produktu.

#### **Paragraf 13 – Dostawa i realizacja zamówienia**

1. Firma powinna dokładać najwyższej staranności podczas przyjmowania i realizacji zamówień na produkty oraz obsługi zapytań o świadczenie usług.
2. Miejscem dostawy jest adres przekazany firmie przez konsumenta.
3. Z uwagi na postanowienia paragrafu 4 niniejszych ogólnych zasad i warunków firma ma obowiązek realizować przyjmowane zamówienia bez opóźnień w ciągu 30 dni, chyba że uzgodniona została inna data dostawy. W przypadku opóźnienia dostawy, niemożliwości realizacji zamówienia lub możliwości jego realizacji tylko w części, firma ma obowiązek powiadomić o tym konsumenta w 30 dni od złożenia przedmiotowego zamówienia. W takich przypadkach konsument ma prawo do wypowiedzenia umowy bez konsekwencji finansowych oraz dochodzenia odszkodowania za jakiegokolwiek straty.
4. Po rozwiązaniu umowy zgodnie z postanowieniami poprzedniego punktu firma ma obowiązek bezzwłocznie zwrócić kwotę zapłaconą przez konsumenta.
5. Odpowiedzialność za ryzyko wystąpienia szkód i/lub strat w produktach spoczywa na firmie do momentu dostawy do konsumenta lub z góry przez niego wyznaczonej osoby, chyba że strony wyraźnie uzgodniły inaczej.

#### **Paragraf 14 – Transakcje długoterminowe: okres ważności, wypowiedzenie i przedłużenie**

##### *Wypowiedzenie:*

1. Wypowiedzenie przez konsumenta umowy regularnych dostaw produktów (włącznie z energią elektryczną) lub świadczenia usług, która zawarta została na czas nieokreślony, możliwe jest w dowolnym czasie, z zachowaniem uzgodnionych zasad dotyczących wypowiedzeń oraz okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca.
2. Wypowiedzenie przez konsumenta umowy regularnych dostaw produktów (włącznie z energią elektryczną) lub świadczenia usług, która zawarta została na czas określony, możliwe jest w dowolnym czasie, z zachowaniem uzgodnionych zasad dotyczących wypowiedzeń oraz okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca, przy czym wypowiedzenie to staje się skuteczne w dniu upłynięcia okresu trwania umowy.
3. W przypadku umów wymienionych w poprzednich punktach konsument może:
  - złożyć wypowiedzenie w dowolnym czasie, bez wymogu jego złożenia w określonym czasie lub terminie,
  - złożyć wypowiedzenie w taki sam sposób, w jaki zawarł umowę,
  - złożyć wypowiedzenie z takim samym okresem wypowiedzenia, jaki firma zastrzegła dla siebie.

#### *Przedłużenie:*

4. Umowa regularnych dostaw produktów (włącznie z energią elektryczną) lub regularnego świadczenia usług, która zawarta została na czas określony, nie może zostać przedłużona lub wznowiona na czas określony w sposób dorozumiany.
5. Niezależnie od postanowień poprzedniego punktu, zawarta na czas określony umowa dostawy dzienników, tygodników lub czasopism może zostać w sposób dorozumiany przedłużona na czas określony nieprzekraczający trzech miesięcy, jeżeli konsument ma możliwość wypowiedzenia umowy pod koniec przedłużonego okresu, z okresem wypowiedzenia nieprzekraczającym jednego miesiąca.
6. Zawarta na czas określony umowa regularnych dostaw produktów lub regularnego świadczenia usług może zostać w sposób dorozumiany przedłużona na czas nieokreślony pod warunkiem, że konsument ma możliwość wypowiedzenia umowy w dowolnym czasie, z okresem wypowiedzenia nieprzekraczającym jednego miesiąca. W przypadku umowy regularnych dostaw dzienników, tygodników lub czasopism z częstotliwością mniejszą niż raz w miesiącu okres wypowiedzenia nie powinien przekraczać trzech miesięcy.
7. Krótkoterminowa umowa regularnych dostaw dzienników, tygodników lub czasopism w ramach oferty przedstawiającej produkt (prenumeraty próbnej lub prenumeraty przedstawiającej produkt) nie może zostać przedłużona w sposób dorozumiany. Tego typu umowy wygasają automatycznie wraz z upływem okresu próbnego / okresu na przedstawienie produktu.

#### *Okres trwania:*

8. Umowa na czas określony dłuższy niż jeden rok może zostać wypowiedziana przez konsumenta w dowolnym czasie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca, z wyjątkiem sytuacji, gdy wcześniejsze zakończenie okresu trwania umowy na czas określony byłoby nierozsądne lub niesprawiedliwe.

### **Paragraf 15 – Płatność**

1. O ile niniejsza umowa lub dodatkowe zasady i warunki nie stanowią inaczej, konsument ma obowiązek uregulować wszelkie należności w ciągu 14 dni od rozpoczęcia terminu na odstąpienie od umowy lub jeżeli termin na odstąpienie od umowy nie przysługuje, w ciągu 14 dni od zawarcia umowy. W przypadku umowy świadczenia usług termin ten rozpoczyna bieg następnego dnia po otrzymaniu przez konsumenta potwierdzenia zawarcia umowy.
2. W przypadku sprzedaży produktów konsumentom wymagana zaliczka nie może nigdy przekraczać 50% ceny produktu. Jeżeli wymagana jest zapłata zaliczki, konsument nie może dochodzić żadnych praw związanych z realizacją zamówienia jednego lub kilku produktów lub usług, dopóki uzgodniona zaliczka nie zostanie uregulowana.
3. Konsument ma obowiązek bezzwłocznie powiadomić firmę o wszelkich błędach w przekazanych danych do płatności.
4. Jeżeli konsument nie dokona płatności w terminie, firma wyśle wezwanie do zapłaty z dodatkowym terminem 14 dni. Jeśli po upływie drugiego terminu 14 dni konsument nadal będzie zalegał z zapłatą, firma może naliczyć odsetki ustawowe od zaległych kwot, powiększone o wszelkie celowo poniesione pozasądowe koszty poboru. Koszty poboru nie mogą wynosić więcej niż: w przypadku kwoty zaległej do 2500 € – 15%; w przypadku kolejnych 2500 € – 10%, w przypadku kolejnych 5000 € – 5%, przy czym kwota minimalna wynosi 40 €. Firma może, według uznania, zmniejszyć kwoty i stawki procentowe.

### **Paragraf 16 – Procedura reklamacyjna**

1. Firma dysponuje procedurą reklamacyjną, która jest w wystarczającym stopniu dostępna publicznie, i stosuje się do niej w rozpatrywaniu reklamacji.
2. Reklamacje dotyczące wykonania umowy należy jasno i wyczerpująco opisać i złożyć w firmie w adekwatnym czasie od stwierdzenia nieprawidłowości.
3. Firma odpowie na reklamację w ciągu 14 dni od złożenia, licząc od daty jej otrzymania. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga znacznie dłuższego czasu, firma w przesłanej w terminie 14 dni odpowiedzi potwierdzi otrzymanie reklamacji i wskaże, kiedy konsument może spodziewać się bardziej wyczerpującej odpowiedzi.
4. Konsument powinien dać firmie co najmniej cztery tygodnie na rozpatrzenie reklamacji ku obopólnemu zadowoleniu stron. Po tym terminie wszelkie reklamacje będą kwalifikowane jako spory.

### **Paragraf 17 – Spory**

1. Zawierane pomiędzy firmą a konsumentem umowy, wobec których stosują się niniejsze ogólne zasady i warunki, podlegają wyłącznie prawu holenderskiemu.

**Paragraf 18 – Warunki uzupełniające i niestandardowe**

Warunki uzupełniające lub odbiegające od niniejszych ogólnych zasad i warunków nie mogą mieć negatywnego wpływu na konsumenta i muszą zostać sporządzone na piśmie lub w innej postaci pozwalającej na ich zapis przez konsumenta w dostępnej formie, na trwałym nośniku danych.