

Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość

1. Klient będący Konsumentem, jak również Klient będący Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, który dokonał zakupu w strefa.enea.pl, może w terminie 30 dni odstąpić od Umowy sprzedaży bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem pkt 2.
2. W przypadku Produktów cyfrowych, prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi, jeżeli spełnianie świadczenia w postaci dostarczania treści cyfrowych rozpoczęło się za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta Konsumentckiego, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i Klient Konsumentcki przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał Klientowi Konsumentckiemu potwierdzenie otrzymania zgody, zgodnie z art. 38 pkt 13) ustawy o prawach konsumenta. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi również w pozostałych przypadkach, o których mowa w art. 38 ustawy o prawach konsumenta.
3. W przypadku Produktu fizycznego bieg 30-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży rozpoczyna się od dnia, w którym Klient będący Konsumentem lub Klient będący Przedsiębiorcą na prawach konsumenta objął Produkt fizyczny w posiadanie lub w którym wskazana przez niego osoba trzecia inna niż przewoźnik weszła w posiadanie Produktu fizycznego, a w przypadku umowy, która: a) obejmuje wiele Produktów fizycznych, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu fizycznego, jego partii lub części, b) polega na regularnym dostarczaniu Produktu przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów fizycznych. W przypadku Produktów cyfrowych, bieg terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy sprzedaży. Do zachowania terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży.
4. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy sprzedaży można zrealizować poprzez wysłanie oświadczenia o odstąpieniu pisemnie na adres Sprzedawcy wskazany na Karcie Produktu z dopiskiem: „odstąpienie Enea” lub drogą mailową na adres mailowy Sprzedawcy wskazany w Karcie Produktu.
5. Dla odstąpienia od Umowy sprzedaży można skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy sprzedaży stanowiącego Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, Umowę sprzedaży uważa się za niezawartą.
7. W razie odstąpienia od umowy, Klient ma obowiązek zwrócić zakupiony Produkt Sprzedawcy lub przekazać osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy sprzedaży, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze

towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem.

8. Koszty zwrotu (odesłania) Produktu w z związku z odstąpieniem od Umowy sprzedaży ponosi Klient.
9. Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, zwróci Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę.
10. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
11. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Konsument, w przypadku sporu, ma możliwość polubownego załatwienia sprawy poprzez:

-zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego,

-mediację,

-zwrócenie się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej (- w przypadku Umów o świadczenie usług drogą elektroniczną - przed Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Poznaniu, który prowadzi stronę internetową <https://poznan.wiih.gov.pl/> umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich. Adres siedziby: Al. Marcinkowskiego 3, 60-967 Poznań; w przypadku Umów Sprzedaży - przed Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej właściwym dla siedziby Sprzedawcy. Wykaz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej zawierający adresy stron internetowych umożliwiających dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich zawarty jest poniżej),

-zwrócenie się do Federacji Konsumentów,

-skorzystanie z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (Platforma ODR).

Wykaz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej
we Wrocławiu
(woj. dolnośląskie)
ul. Ofiar Oświęcimskich 15a, 50-069 Wrocław
www.wiih.ibip.wroc.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Lublinie
(woj. lubelskie)
ul. Tomasza Zana 38 C, 20-601 Lublin
www.ihlublin.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi
(woj. łódzkie)
ul. Gdańska 38, 90-730 Łódź
www.wiih.lodz.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej
w Warszawie
(woj. mazowieckie)
ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa
www.wiih.org.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Rzeszowie
(woj. podkarpackie)
ul. 8-go Marca 5, 35-959 Rzeszów
www.wiih.rzeszow.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku
(woj. pomorskie)
ul. M. Konopnickiej 4, 80-240 Gdańsk
www.ihgd.home.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach
(woj. świętokrzyskie)
ul. Sienkiewicza 76, 25-501 Kielce
www.wiihkielce.prot.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu
(woj. wielkopolskie)
Al. Marcinkowskiego 3, 60-967 Poznań
www.poznan.wiih.gov.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy
(woj. kujawsko-pomorskie)
ul. Jagiellońska 10, 85-020 Bydgoszcz
www.wiih.com.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gorzowie
Wielkopolskim
(woj. lubuskie)
ul. Jagiellończyka 8, 66-400 Gorzów Wielkopolski
www.wiih.gorzow.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Krakowie
(woj. małopolskie)
ul. Ujastek 1, 31-752 Kraków
www.krakow.wiih.gov.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu
(woj. opolskie)
ul. 1 Maja 1, 45-068 Opole
www.opole.wiih.gov.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku
(woj. podlaskie)
ul. Żelazna 9 lok. 1U, 15-297 Białystok
www.bialystok.wiih.gov.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach
(woj. śląskie)
ul. Brata Alberta 4, 40-951 Katowice
skr. poczt. nr 178
www.ih.katowice.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Olsztynie
(woj. warmińsko-mazurskie)
ul. Dąbrowszczaków 10, 10-540 Olsztyn
www.ih.olsztyn.pl

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie
(woj. zachodniopomorskie)
ul. Wały Chrobrego 4, 70-502 Szczecin
www.wiih.pomorzezachodnie.pl