

OGÓLNE WARUNKI UMÓW UDOSTĘPNIANIA PLATFORMY REKLAMACYJNEJ GWARANTER

zatwierdzone i wprowadzone uchwałą zarządu GWARANTER Sp. z o. o. z dnia 20.01.2015r.

§ 1 Zakres zastosowania

Niniejsze Ogólne Warunki Umów („OWU”) stosuje się do umów dotyczących udostępniania platformy reklamacyjnej prowadzonej pod adresami internetowymi: www.gwaranter.com, www.gwaranter.eu, zawieranych między Sklepami Internetowymi a GWARANTER Sp. z o. o.

§ 2 Słowniczek

Użyte w OWU określenia oznaczają:

- 1) GWARANTER – GWARANTER Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (61-813) przy ul. Ratajczaka 11/7, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000470744, posiadająca NIP 7831702116, REGON 30248696000000 której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego;
- 2) Platforma – platforma elektroniczna dostępna pod adresami www.gwaranter.com, www.gwaranter.eu;
- 3) Sklep Internetowy – przedsiębiorcę korzystającego z Platformy do obsługi Zgłoszeń Reklamacyjnych, na podstawie Umowy,
- 4) Zgłoszenie Reklamacyjne – oświadczenie Konsumenta, adresowane do Sklepu Internetowego za pośrednictwem Platformy, dotyczące skorzystania przez Konsumenta z uprawnień przysługujących mu na podstawie Prawa Konsumentckiego lub Kodeksu Cywilnego,
- 5) Konsument – osoba fizyczna dokonująca zakupu, niezwiązanego bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową, w Sklepie Internetowym, za pośrednictwem sieci Internet,
- 6) Proces Reklamacyjny – ciąg korespondencji, w tym wszystkie oświadczenia, między Sklepem Internetowym a Konsumentem wymieniana za pośrednictwem Platformy, rozpoczęta jednym Zgłoszeniem Reklamacyjnym,
- 7) Prawo Konsumentckie – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst pierwotny: Dz.U. z 2014 r., poz. 827),
- 8) Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz.U. z 2014 r. poz. 121 ze zm.),
- 9) Umowa – umowa zawarta między GWARANTEREM a Sklepem Internetowym, dotycząca udostępniania Platformy na potrzeby obsługi Zgłoszeń Reklamacyjnych i Procesu Reklamacyjnego dotyczących sprzedaży przez Sklep Internetowy towarów na rzecz Konsumentów,
- 10) Konto Sklepu Internetowego – zbiór danych dotyczących Sklepu Internetowego i jego działań w ramach Platformy, do których dostęp możliwy jest po zalogowaniu do Platformy przez osobę uprawnioną do działania w jego imieniu,
- 11) Transakcja – umowa sprzedaży zawarta przez Konsumenta ze Sklepem Internetowym, przy której Konsument wybrał opcję umożliwiającą mu skorzystanie z Platformy na potrzeby obsługi Procesu Reklamacyjnego,

§ 3 Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy zawartej na podstawie OWU jest utrzymywanie Konta Sklepu Internetowego oraz udostępnienie funkcjonalności Platformy służących do obsługi Procesu Reklamacyjnego.
2. GWARANTER nie bierze udziału w Procesie Reklamacyjnym, a wszystkie działania Platformy (z wyjątkiem Porad Eksperta) są w pełni zautomatyzowane.

§ 4 Przebieg Procesu Reklamacyjnego

1. Proces Reklamacyjny wszczynany jest przez Konsumenta i może dotyczyć całej Transakcji lub tylko jej części (jeżeli w ramach Transakcji doszło do sprzedaży więcej niż jednej rzeczy).
2. Konsument wszczyna Proces Reklamacyjny składając Zgłoszenie Reklamacyjne. Możliwe jest złożenie Zgłoszenia Reklamacyjnego wyłącznie w odniesieniu do transakcji przy których zawieraniu Konsument wybrał opcję przewidującą obsługę procesu reklamacyjnego za pośrednictwem Platformy.
3. GWARANTER w żaden sposób nie ingeruje w treść wiadomości wysyłanych w toku Procesu Reklamacyjnego, w tym Zgłoszenia Reklamacyjnego, z zastrzeżeniem generowania ich na podstawie danych wprowadzonych do pre-definiowanych formularzy, zawierających domyślne treści.
4. Sklep Internetowy, wybierając właściwe ustawienia Konta Sklepu Internetowego, dokonuje wyboru czy ma być informowany o wiadomościach (w tym Zgłoszeniach Reklamacyjnych) przesyłanych za pośrednictwem Platformy w drodze osobnych wiadomości e-mail.
5. W każdym czasie możliwe jest pobranie z Platformy pliku pdf zawierającego treść wiadomości przesyłanych przez Sklep Internetowy i Konsumenta w ramach konkretnego Procesu Reklamacyjnego.

§ 5 Szczególne zobowiązania stron Umowy

1. GWARANTER zobowiązuje się do:
 - 1) stałego utrzymywania Platformy, umożliwiającego logowanie się i korzystanie z niej przez cały czas, z wyjątkiem przerw technicznych, o których będzie informował z wyprzedzeniem – o ile charakter i przyczyna przerwy na to pozwolą – z zastrzeżeniem ograniczeń opisanych w OWU,
 - 2) dołożenia wszelkich starań, aby informacje dostępne przy użyciu Platformy były rzetelne, prawdziwe oraz zgodne z przepisami prawa,
 - 3) monitorowania przy udziale radcy prawnego lub adwokata zmian w prawie mogących wpłynąć na treść uprawnień Konsumentów oraz obowiązków Sklepów Internetowych, które mogą być realizowane przy pomocy Platformy.
2. Sklep Internetowy zobowiązuje się do:
 - 1) wprowadzenia w swoim Regulaminie (lub innym dokumencie regulującym ogólne warunki umów zawieranych z konsumentami) zapisów dotyczących możliwości realizacji uprawnień konsumentów przy użyciu Platformy, w szczególności możliwości składania reklamacji oraz oświadczeń o których mowa w Prawie Konsumenckim i Kodeksie Cywilnym także za pośrednictwem Platformy,
 - 2) wprowadzenia, w swojej procedurze zawierania umów z konsumentami, wybieralnej przez konsumentów opcji przewidującej wybranie przez nich obsługi konkretnej transakcji za pośrednictwem Platformy oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych przez GWARANTER, na potrzeby obsługi Procesu Reklamacyjnego,
 - 3) zabezpieczenia danych logowania do Platformy w sposób wykluczający ich użycie przez nieuprawnioną osobę,
 - 4) zapewnienia implementacji interfejsu zewnętrznego (API) Platformy do aplikacji obsługującej sprzedaż w Sklepie Internetowym, w celu natychmiastowego przekazania informacji o Transakcji na potrzeby obsługi ewentualnych Zgłoszeń Reklamacyjnych za pośrednictwem Platformy,
3. Sklep Internetowy przyjmuje do wiadomości, że treści prawne – w szczególności poradniki, komentarze, Porady Eksperta – umieszczane na Platformie stanowią odzwierciedlenie opinii i poglądów ich autorów (radców prawnych lub adwokatów).

§ 6 Odpłatność

1. Z tytułu realizacji Umowy GWARANTEROWI należy się wynagrodzenie ustalone indywidualnie dla Sklepu (uwzględniające ilość dokonywanych miesięcznie transakcji sprzedaży przez internet), albo przewidziane w Cenniku usług standardowych.

2. Wynagrodzenie może być naliczone w wysokości określonej w Cenniku, od każdej Transakcji, po zaakceptowaniu Cennika przez Sklep internetowy i nieustaleniu indywidualnych warunków płatności.
3. Zmiana Cennika stanowi zmianę OWU.
4. Wynagrodzenie płatne jest za każdy miesiąc z dołu, do 5 dnia miesiąca następnego, nie wcześniej jednak niż w terminie 3 dni od wystawienia przez GWARANTER faktury i udostępnienia jej na Koncie Sklepu Internetowego. Jeżeli jego wysokość za dany miesiąc nie przekroczy kwoty określonej w Cenniku – wypłacane jest razem z wynagrodzeniem za miesiąc, w którym suma wynagrodzeń za miesiące nierozliczone przekroczy kwotę określoną w Cenniku.
5. Strony wyrażają zgodę na wystawianie i udostępnianie faktur drogą elektroniczną w formacie pdf.

§ 7 Czas trwania Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas oznaczony, a termin jej trwania określi indywidualna Umowa ze Sklepem Internetowym lub przyjęte przez Gwarantera zamówienie usługi.
2. Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu o jeden rok kalendarzowy, chyba że Strona oświadczy przeciwnie w terminie nie późniejszym niż na 7 dni kalendarzowych przed upływem okresu jej obowiązywania.
3. Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę za trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
4. Rozwiązanie Umowy, w trybie przewidzianym powyżej (wypowiedzenie Umowy lub jej nie przedłużenie) nie powoduje automatycznego usunięcia Konta Sklepu Internetowego. GWARANTER zapewni do niego dostęp przez okres co najmniej 3 miesięcy po rozwiązaniu Umowy, przy czym funkcjonalność tego konta może zostać ograniczona do wyłącznie przeglądania wiadomości związanych z Procesami Reklamacyjnymi będącymi w toku, w dniu rozwiązania Umowy (konto nieaktywne).
5. W przypadku zaległości z jakimikolwiek płatnościami ze strony Sklepu Internetowego na rzecz GWARANTERA lub nie przekazywania GWARANTEROWI przez Sklep Internetowy informacji o wszystkich transakcjach – funkcjonalność Konta Sklepu Internetowego może zostać ograniczona w sposób opisany w ust. 4. Umowa nie ulega przedłużeniu o okres zawieszenia funkcjonalności konta a GWARANTER nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody Sklepu Internetowego powstałe w związku z ograniczeniem funkcjonalności Konta.
6. Sklep Internetowy uprawniony jest do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku gdyby okres nieprzerwanej niedostępności on-line Platformy przekroczył 48 h lub 168 h łącznie wszystkich przerw w ciągu całego miesiąca. Uprawnienie to wygasa w przypadku nie złożenia oświadczenia o rozwiązaniu umowy najpóźniej w ciągu 7 dni od zaistnienia przesłanki do złożenia przez Sklep internetowy oświadczenia o rozwiązaniu umowy.

§ 8 Przerwy w dostępie do Platformy

1. GWARANTER dołoży wszelkich starań, aby Platforma dostępna była on-line przez cały okres trwania umowy tj. 365 dni w roku przez 24h na dobę, z wyjątkiem okresów przewidzianych na prace konserwacyjne, migrację danych, aktualizacje oprogramowania lub inne czynności techniczne.
2. Wyłączenia związane z pracami konserwacyjnymi, migracją danych, aktualizacjami oprogramowania lub innymi względami technicznymi przeprowadzane będą w co do zasady godzinach nocnych tj od godz. 22.00 do 6.00. Gwarant nie wyklucza przeprowadzenia napraw lub prac konserwacyjnych w innym czasie – jeżeli będzie to usprawiedliwione okolicznościami sprawy.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem 21.01.2015r.
2. GWARANTER ma prawo zmiany OWU w każdym czasie, z tym zastrzeżeniem, że

nowe (lub zmienione) OWU wchodzi w życie nie wcześniej niż po upływie 14 dni od pierwszego zalogowania się przez Sklep Internetowy do Konta Sklepu Internetowego, następującego po zmianie OWU. Informacja o zmianie OWU widoczna będzie bezpośrednio po zalogowaniu się do Konta Sklepu Internetowego. W przypadku braku akceptacji nowych (lub zmienionych) OWU Sklep Internetowy ma prawo wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni od wyświetlenia komunikatu o zmianie OWU, z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia. Do czasu jego upływu do Umowy stosuje się OWU w treści dotychczasowej. W zakresie funkcjonalności Konta Sklepu Internetowego stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące Konta po wypowiedzeniu umowy (konto nieaktywne).

3. O zmianie OWU Gwarantenter może poinformować Sklepy internetowe także pisemnie, terminy wskazane powyżej stosuje się odpowiednio, z tym zastrzeżeniem, że za początkowy dzień terminu wypowiedzenia Umowy przyjmuje się dzień odbioru przesyłki poleconej przez Sklep internetowy zawierającej informacje o zmianie OWU oraz treść tej zmiany.