

PROGRAM OCHRONY KUPUJĄCYCH

Niniejszy dokument określa szczegółowe warunki programu ochrony Kupujących korzystających z Platformy **swopify.com** (zarówno niniejszy dokument jak i program ochrony będą zwane dalej „**Programem**”). Program ten oferuje pomoc Administratora na rzecz Kupujących w razie problemów w kontaktach i relacjach ze Sprzedawcami oraz rekompensaty w przypadku poniesienia szkód z tego tytułu (dotyczy tylko i wyłącznie zakupów u Sprzedawców innych niż Administrator).

Definicje czy określenia pisane wielką literą użyte w niniejszym dokumencie mają znaczenie nadane im w nadrzędnym dokumencie tj. Regulaminie korzystania z platformy swopify.com dla Kupujących (zwany dalej „**Regulaminem**”).

I. ZASADY OGÓLNE

1. Bezpieczeństwo transakcji na Platformie

Na Platformie działają tylko Sprzedawcy, którzy przeszli przez wieloetapowy, restrykcyjny proces weryfikacji. Administrator zaś nieustannie monitoruje jakość świadczonych przez nich usług.

2. Formy pomocy Administratora

Administrator oferuje następujące formy pomocy: (i) wsparcie w obsłudze Kupujących (**Rozdział II** poniżej); oraz (ii) program rekompensat (**Rozdział III** poniżej). Pomoc ta jest udzielana na zasadach przedstawionych w niniejszym Programie.

3. Ogólne zasady pomocy

Program ochrony Kupujących ma zastosowanie wyłącznie do Umów Sprzedaży Produktów zawartych pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą (nie dotyczy Umów Sprzedaży zawartych pomiędzy Kupującym a Administratorem i pozostałych usług oferowanych przez Administratora). Z niniejszego Programu mogą skorzystać tylko zalogowani Kupujący.

II. WSPARCIE W OBSŁUDZE KUPUJĄCYCH

1. Kogo dotyczy?

Poniższe zasady dotyczą wszystkich Kupujących (bez względu na ich status tj. zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców).

2. Jakie wsparcie oferuje Platforma?

2.1. Użytkownicy korzystają z wewnętrznego narzędzia komunikacyjnego udostępnionego w ramach Platformy (Helpdesk). Sprzedawca ma obowiązek udzielenia odpowiedzi w ramach Helpdesku w wyznaczonym terminie od skierowania przez Kupującego pytania lub zgłoszenia.

- 2.2. Odpowiedzi na wszystkie pytania i zgłoszenia Kupujących muszą być zapewnione w ciągu **48 godzin** (od zgłoszenia) – w dni robocze od poniedziałku do piątku. Bieg powyższego terminu nie jest liczony w weekendy (sobota i niedziela) oraz inne dni ustawowo wolne od pracy (z uwzględnieniem dni wolnych od pracy w kraju Sprzedawcy).
- 2.3. Po upływie tego czasu, Kupujący może zwrócić się o pomoc bezpośrednio do Administratora, wówczas pracownik Administratora włączy się do sprawy i pomoże Użytkownikom uzyskać porozumienie.
- 2.4. We wszelkich innych sprawach nierozwiązanych w terminie do 5 dni roboczych od skierowania pytania, zgłoszenia lub zarzutów przez Kupującego (brak obsługi danego zgłoszenia przez Sprzedawcę), pracownik Administratora włączy się do sprawy i pomoże Użytkownikom uzyskać porozumienie.
- 3. Jak uzyskać pomoc?**
- W celu uzyskania wsparcia Administratora opisanego w niniejszym Rozdziale, Kupujący powinien skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem formularza kontaktowego Helpdesk wybierając odpowiedni wniosek.

III. PROGRAM REKOMPENSAT

1. Kogo dotyczy?

Poniższe zasady dotyczą tylko Kupujących będących konsumentami oraz przedsiębiorców uprzywilejowanych (na prawach konsumenta).

2. Jakie wsparcie oferuje Platforma?

- 2.1. Administrator umożliwia Kupującemu ubieganie się o rekompensatę obejmującą wartość szkody poniesionej przez Kupującego, na skutek nieuprawnionych działań lub zaniechań Sprzedawcy w sytuacji, gdy:
- 2.1.1. Kupujący zapłacił za Produkt, który nie został mu dostarczony;
 - 2.1.2. Kupujący otrzymał Produkt niezgodny z zawartą Umową Sprzedaży;
 - 2.1.3. Kupujący otrzymał niekompletne Zamówienie (brak wszystkich Produktów objętych Umową Sprzedaży);
 - 2.1.4. Kupujący otrzymał Produkt uszkodzony;
 - 2.1.5. Kupujący skorzystał z możliwości zwrotu Produktu lub anulowania Zamówienia i nie otrzymał zwrotu należnych świadczeń (pomimo skutecznego odstąpienia od Umowy Sprzedaży lub skorzystania z uprawnienia do reklamacji).
- 2.2. Rekompensata obejmuje wartość rzeczywistej szkody poniesionej przez Kupującego (w odniesieniu do rynkowej wartości zakupionego Produktu), z zastrzeżeniem, że wysokość ta nie może być wyższa, niż cena Produktu wskazana w Umowie Sprzedaży wraz z kosztem przesyłki (koszty wysyłki ekspresowej/niestandardowej).
- 2.3. Rekompensata nie obejmuje kosztów dodatkowych związanych z zakupem Produktu, w szczególności szkód pośrednich czy utraconych korzyści, a także odsetek za opóźnienie oraz innych kosztów należnych z tytułu płatności ratalnych.

- 2.4. Każdorazowa rekompensata nie może przekraczać kwoty w wysokości 20.000,00 zł (dwadzieścia tysięcy złotych).
- 2.5. Rekompensata może zostać przyznana na rachunek bankowy Kupującego lub w formie kuponu rabatowego – każdorazowo według wyboru Kupującego.
- 2.6. Wypłata środków w ramach Programu wiąże się z przeniesieniem przez Kupującego na Administratora wszelkich przysługujących Kupującemu wierzytelności z tytułu niezrealizowania Zamówienia (Umowy Sprzedaży).

3. Jak uzyskać pomoc?

- 3.1. W celu otrzymania rekompensaty, Kupujący zobowiązany jest w pierwszej kolejności skierować zgłoszenie związane z daną transakcją (Umową Sprzedaży) bezpośrednio do Sprzedawcy za pośrednictwem formularza kontaktowego Helpdesk. W przypadku, w którym zgłoszenie wniesione przez Kupującego nie zostanie wyjaśnione ze Sprzedawcą, Kupujący jest uprawniony do uzyskania pomocy na warunkach określonych poniżej.
- 3.2. W celu uzyskania wsparcia Administratora opisanego w niniejszym Rozdziale, Kupujący powinien skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem formularza kontaktowego Helpdesk wybierając odpowiedni wniosek:
 - 3.2.1. zgłoszenia można dokonać nie wcześniej niż po **30 dniach**, ale nie później niż w ciągu **1 roku** od zawarcia Umowy Sprzedaży ze Sprzedawcą;
 - 3.2.2. informacje i dane podane w formularzu powinny być zgodne ze stanem faktycznym;
 - 3.2.3. aby zweryfikować podane informacje i dane, Administrator może skontaktować się z Kupującym i poprosić go o dodatkowe wyjaśnienia i dokumenty.
- 3.3. W celu weryfikacji danych osobowych, Administrator może skontaktować się z Kupującym oraz poprosić o taką weryfikację.
- 3.4. W przypadkach, gdy informacje i dane podane w formularzu wzbudzą wątpliwości, Administrator może także zażądać lub uwarunkować wypłacenie rekompensaty od dostarczenia dodatkowych dokumentów, takich jak: (i) kserokopia dowodu potwierdzającego tożsamość Kupującego, z ukrytymi danymi innymi niż: imię i nazwisko Kupującego, data ważności dokumentu i data urodzenia; (ii) oświadczenie o złożeniu zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa bądź kserokopia postanowienia o wszczęciu dochodzenia lub śledztwa oraz podania przez Kupującego sygnatury aktu wszczęcia postępowania.
- 3.5. W celu weryfikacji informacji oraz danych, Administrator w trakcie rozpatrywania zgłoszenia może skontaktować się ze Sprzedawcą.
- 3.6. Jeśli po wysłaniu powyższego zgłoszenia wystąpią jakiegokolwiek zdarzenia, które mogą mieć wpływ na zmianę roszczenia Kupującego względem Sprzedawcy, Kupujący jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o tym Administratora. Takimi istotnymi zdarzeniami mogą być w szczególności: otrzymanie od Sprzedawcy odszkodowania, rekompensaty lub naprawienia szkody przez Sprzedawcę w innej formie, jak również podjęcie przez Sprzedawcę działań zmierzających do naprawienia szkody Kupującemu.

4. Jak wygląda postępowanie w sprawie przyznania rekompensaty?

- 4.1. Administrator podejmuje decyzję o odmowie lub przyznaniu rekompensaty z Programu na podstawie otrzymanego prawidłowo zgłoszenia, w terminie do **30 dni** roboczych od zgłoszenia lub otrzymania kompletu dokumentów (w zależności, które z tych zdarzeń wystąpiło później).
- 4.2. W przypadku stwierdzenia braków formalnych w przekazanych dokumentach, Administrator poprosi Kupującego o uzupełnienie tych braków, a termin rozpoznania wniosku liczony będzie od dnia dokonania stosownego uzupełnienia.
- 4.3. Decyzja zostanie wysłana drogą mailową na adres poczty elektronicznej podany przez Kupującego w formularzu zgłoszeniowym.
- 4.4. Rekompensata zostanie wypłacona w terminie do **30 dni** roboczych od podjęcia decyzji o wypłacie środków. W tym samym terminie zostanie przekazany kupon rabatowy (jeśli został wybrany przez Kupującego).
- 4.5. Administrator zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu wypłaty rekompensaty z przyczyn niezależnych, jednocześnie zobowiązując się informować Kupującego na bieżąco o opóźnieniach i przewidywanych terminach.
- 4.6. Decyzja Administratora w przedmiocie odmowy przyznania rekompensaty może być zaskarżona przez Kupującego wnioskiem o ponowne rozpoznanie sprawy złożonym w formie pisemnej pod rygorem nieważności, który należy wysłać na adres siedziby Administratora: ul. Gen. Józefa Zajączka 32, 01-510 Warszawa (Polska). Decyzja wydana po ponownym rozpoznaniu sprawy jest ostateczna.

5. Szczegółowe warunki programu rekompensat

- 5.1. W przypadku przedsiębiorcy uprzywilejowanego, Administrator ma prawo do weryfikacji czy Umowa Sprzedaży Produktu miała dla niego charakter zawodowy. W braku ziszczenia się tych przesłanek, Administrator może nie uwzględnić jego roszczeń zgłoszonych na podstawie niniejszego Programu.
- 5.2. Jeżeli w okresie po wydaniu decyzji o przyznaniu rekompensaty, a przed wypłatą rekompensaty, Sprzedawca naprawi szkodę, Administrator nie wypłaci Kupującemu dodatkowej rekompensaty, która przyznawana jest wyłącznie na poczet naprawy szkody.
- 5.3. W przypadku otrzymania przez Kupującego rekompensaty nienależnie lub innego świadczenia tytułem rekompensaty (w tym naprawienia szkody przez Sprzedawcę), Kupujący zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie **7 dni**, zwrotu otrzymanej od Administratora rekompensaty na rachunek bankowy wskazany przez Administratora.

IV. WYŁĄCZENIA Z PROGRAMU REKOMPENSAT

Program rekompensat (opisany w **Rozdziale III** powyżej) nie obejmuje przypadków, w których:

1. Umowa Sprzedaży pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą została zawarta i zrealizowana na zasadach innych niż określono w Regulaminie;

2. do zawarcia Umowy Sprzedaży pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą doszło poza Platformą;
3. Sprzedawca nie ponosi winy za brak realizacji Umowy Sprzedaży i wyrządzoną Kupującemu szkodę, w szczególności, gdy Produkt uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika;
4. Kupujący działał z intencją nabycia Produktu wadliwego lub niezgodnego z opisem (ofertą);
5. Kupujący dopuścił się naruszenia Regulaminu;
6. zgłoszona przez Kupującego reklamacja jest w trakcie rozstrzygania przez Sprzedawcę, a termin rozstrzygnięcia reklamacji jeszcze nie minął;
7. Kupujący otrzymał inne środki rekompensujące szkodę związaną z nabyciem Produktu, który był przedmiotem zgłoszenia;
8. oferta sprzedaży Produktu była sprzeczna z Regulaminem albo przepisami prawa, w szczególności zakupiony Produkt nie został dopuszczony do obrotu;
9. Produkt został odebrany przez Kupującego bezpośrednio od Sprzedawcy albo został mu przekazany za pośrednictwem podmiotu niebędącego operatorem pocztowym lub operatorem świadczącym usługi kurierskie;
10. Kupujący nie podał poprawnych danych kontaktowych (w tym adresu dostawy);
11. dane osoby ubiegającej się o rekompensatę są inne niż dane podane przez Kupującego w trakcie zawierania Umowy Sprzedaży pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą.

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Uchybienie przez Administratora jakimkolwiek terminowi wskazanemu w niniejszym Programie nie może być traktowane jako podjęcie przez niego decyzji (zarówno o treści pozytywnej, jak i negatywnej dla Kupującego).
2. Administrator zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia Programu z ważnych przyczyn, z zachowaniem co najmniej **30-dniowego** okresu wyprzedzenia. Za ważne przyczyny uzasadniające zakończenie lub zawieszenie Programu uznaje się w szczególności następujące okoliczności: (i) zmiana procesów lub systemów sprzedaży; (ii) zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną; (iii) konieczność dostosowania się do wymogów prawnych, w szczególności zmian w przepisach powszechnie obowiązujących; (iv) konieczność przeciwdziałania nadużyciom.
3. Zawieszenie lub zakończenie Programu nie będzie miało wpływu na prawa nabyte przez Kupujących.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Programem, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu.