

REGULAMIN

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”), określa zasady i warunki korzystania ze sklepu internetowego „LOCAL HEROES” działającego pod adresem internetowym www.localheroesstore.com (dalej: „Sklep”).
2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej: „Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną”).
3. Sklep jest własnością spółki Greenpoint S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Domagały 3, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego o numerze KRS 0000565517, NIP 6760000782, REGON 003900483; kapitał zakładowy: 417 623,00 PLN (wpłacony w całości) (dalej: „Sprzedawca”).
4. Kontakt ze Sprzedawcą jest możliwy za pomocą:
 - poczty elektronicznej – pod adresem: info@localheroesstore.com;
 - poczty tradycyjnej – pod adresem: Greenpoint S.A., ul. Domagały 3, 30-741 Kraków;
5. W ramach wykonywanej działalności, Sprzedawca:
 - prowadzi sprzedaż Towarów, które mogą być nabywane przez Kupujących;
 - dostarcza Użytkownikom Usługę Konta.
6. Informacje o Towarach dostępnych w Sklepie, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy sprzedaży w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej: „Kodeks cywilny”).
7. Przed rozpoczęciem korzystania ze Sklepu, Klient zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem oraz Polityką prywatności.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie wyrazy pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

1. Dzień roboczy - dzień niebędący sobotą, niedzielą lub innym dniem wolnym od pracy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy;
2. Klient – Użytkownik lub Kupujący.
3. Kodeks cywilny - termin zdefiniowany w § 1 ust. 6 Regulaminu;
4. Konsument - osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

5. Konto - panel tworzony w systemie informatycznym Sklepu, umożliwiający Użytkownikowi korzystanie z jego funkcjonalności, w szczególności nabywanie Towarów;
6. Kupujący - osoba będąca Konsumentem, Przedsiębiorcą albo Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, która zawarła ze Sprzedawcą Umowę sprzedaży lub podjęła działania zmierzające do jej zawarcia;
7. Newsletter – treść cyfrowa w rozumieniu przepisów Ustawy o prawach konsumenta, obejmująca informacje handlowe dotyczące bieżącej działalności Sprzedawcy, w tym informacje o nowościach i promocjach dostępnych w Sklepie;
8. Niezgodność – rozumie się przez to:
 - niezgodność Towaru z Umową sprzedaży (kryteria oceny zgodności Towaru z Umową sprzedaży określa art. 43b ust. 1-2 Ustawy o prawach konsumenta) albo
 - niezgodność Usługi Konta z Umową o dostarczanie Usługi Konta (kryteria oceny zgodności Usługi Konta z Umową o dostarczanie Usługi Konta określa art. 43k ust. 1-2 Ustawy o prawach konsumenta);
9. Polityka prywatności - dokument zawierający informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klientów przez Sprzedawcę;
10. Przedsiębiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
11. Przedsiębiorca na prawach Konsumenta - osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, która zawarła ze Sprzedawcą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, nieposiadającą jednak dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej;
12. Regulamin - termin zdefiniowany w § 1 ust. 1 Regulaminu;
13. Regulamin dostarczania Newslettera – regulamin określający zasady i warunki dostarczania przez Sprzedawcę Newslettera, dostępny pod adresem:
<https://localheroesstore.com/newsletter-terms-conditions>;
14. Sprzedawca - termin zdefiniowany w § 1 ust. 3 Regulaminu;
15. Towar - dostępna w Sklepie rzecz ruchoma w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, którą może nabyć Kupujący, w szczególności odzież;
16. Umowa – Umowa o dostarczanie Usługi Konta lub Umowa sprzedaży;
17. Umowa o dostarczanie Usługi Konta – umowa o dostarczanie usługi cyfrowej w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta, na podstawie której Sprzedawca zobowiązuje się nieopłatnie dostarczać na rzecz Użytkownika Usługę Konta przez czas nieoznaczony, a Użytkownik zobowiązuje się dostarczyć Sprzedawcy dane osobowe;
18. Umowa sprzedaży - umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, na podstawie której Sprzedawca zobowiązuje się przenieść na Kupującego własność Towaru i wydać mu Towar, a Kupujący zobowiązuje się odebrać Towar i zapłacić Sprzedawcy cenę;

19. Usługa Konta – usługa cyfrowa w rozumieniu przepisów Ustawy o prawach konsumenta, polegająca na utworzeniu i utrzymywaniu przez Sprzedawcę Konta na rzecz Użytkownika;
20. Ustawa o prawach konsumenta - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
21. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - termin zdefiniowany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
22. Użytkownik – osoba będąca Konsumentem, Przedsiębiorcą albo Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, która zawarła ze Sprzedawcą Umowę o świadczenie Usługi Konta lub podjęła działania zmierzające do jej zawarcia;
23. Zamówienie - termin zdefiniowany w § 6 ust. 4 Regulaminu.

§ 3.

Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania przez Klientów ze Sklepu, niezbędne jest łącznie:
 - połączenie z siecią Internet;
 - posiadanie urządzeń pozwalających na korzystanie z zasobów sieci Internet;
 - posiadanie urządzeń o minimalnej rozdzielczości ekranu 1024 x 768 pikseli;
 - korzystanie z przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów hipertekstowych (Internet Explorer - wersja 8.0 lub nowsza, Mozilla Firefox - wersja 22 lub nowsza lub Google Chrome - wersja 27 lub nowsza), powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę WWW oraz obsługującej język programowania JavaScript, a ponadto akceptującej pliki typu cookies;
 - posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
2. W ramach Sklepu zabronione jest korzystanie przez Klientów z wirusów, botów, robaków bądź innych kodów komputerowych, plików lub programów (w szczególności automatyzujących procesy skryptów i aplikacji bądź innych kodów, plików lub narzędzi).
3. Sprzedawca informuje, że wykorzystuje kryptograficzną ochronę transferu elektronicznego oraz treści cyfrowych przez zastosowanie właściwych środków logicznych, organizacyjnych i technicznych, w szczególności w celu uniemożliwienia dostępu osobom trzecim do danych, w tym przez szyfrowanie SSL, stosowanie haseł dostępu oraz programów antywirusowych czy przeciw niechcianemu oprogramowaniu.
4. Sprzedawca informuje, że pomimo stosowania zabezpieczeń, o których mowa ust. 3 powyżej korzystanie z sieci Internet oraz usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone dostaniem się do systemu teleinformatycznego oraz urządzenia Klienta, szkodliwego oprogramowania lub uzyskaniem dostępu do danych znajdującym się na tym urządzeniu przez osoby trzecie. W celu zminimalizowania powołanego zagrożenia Sprzedawca zaleca stosowanie programów antywirusowych lub środków chroniących identyfikację w sieci Internet.

§ 4.

Zasady korzystania ze Sklepu

1. Klient jest zobowiązany do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, postanowieniami Regulaminu, a także z dobrymi obyczajami.
2. Dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym jest zabronione.
3. Ceny Towarów dostępnych w Sklepie są wrazone w złotych polskich (PLN) i stanowią wartość brutto (zawierają wszystkie obowiązkowe składniki ceny, w tym należny podatek VAT).
4. Kupujący może nabywać Towary zarówno po utworzeniu Konta, jak i bez jego tworzenia. W przypadku utworzenia Konta, Kupujący powinien zalogować się na nie przed rozpoczęciem zakupów.

§ 5.

Umowa o dostarczanie Usługi Konta

1. W celu zawarcia Umowy o dostarczanie Usługi Konta, Użytkownik powinien wykonać następujące czynności:
 1. wejść na stronę internetową Sklepu, a następnie kliknąć w zakładkę „Logowanie/Rejestracja” i w dalszej kolejności przycisk „Założ konto”
 2. w wyświetlającym się formularzu wpisać następujące dane:
 - imię i nazwisko;
 - adres poczty elektronicznej;
 - stworzone przez Użytkownika hasło do Konta;
 3. obowiązkowo zaznaczyć checkbox’a przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacji ich postanowień;
 4. opcjonalnie - zaznaczyć checkbox’a przy oświadczeniu o wyrażeniu zgody na otrzymywanie Newslettera oraz akceptacji Regulaminu dostarczania Newslettera;
 5. kliknąć opcję „Założ konto”.
2. Kliknięcie opcji „Założ konto” jest równoznaczne z zawarciem przez Użytkownika Umowy o dostarczanie Usługi Konta.
3. Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta niezwłocznie pod kliknięciu opcji „Założ konto”.
4. Za pomocą Konta, Użytkownik może w szczególności:
 - przechowywać swoje dane osobowe;
 - składać Zamówienia oraz przeglądać złożone Zamówienia;
5. Sprzedawca informuje, a Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zachowanie zgodności Usługi Konta z Umową o dostarczanie Usługi Konta nie wymaga instalowania przez Użytkownika jej aktualizacji.
6. W przypadku braku udzielenia Użytkownikowi dostępu do Konta niezwłocznie po zawarciu Umowy o dostarczanie Usługi Konta, Użytkownik wzywa Sprzedawcę do

niezwłocznego udzielenia dostępu do Konta. Wezwanie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu. W przypadku, gdy Sprzedawca nie udzieli Użytkownikowi dostępu do Konta niezwłocznie po otrzymaniu wezwania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Użytkownik może odstąpić od Umowy o dostarczanie Usługi Konta.

7. Niezależnie od postanowień ust. 6 powyżej, w przypadku braku udzielenia Użytkownikowi dostępu do Konta, Użytkownik może odstąpić od Umowy o dostarczanie Usługi Konta bez wzywania Sprzedawcy do udzielenia dostępu do Konta, jeżeli zachodzi co najmniej jeden z przypadków wskazanych w art. 43j ust. 5 Ustawy o prawach konsumenta.
8. Niezależnie od postanowień ust. 6-7 powyżej, Użytkownik może w każdym czasie i bez podania przyczyny wypowiedzieć Umowę o dostarczanie Usługi Konta ze skutkiem natychmiastowym. Ponadto, na podstawie art. 27 i n. Ustawy o prawach konsumenta, Użytkownik może odstąpić od Umowy o dostarczanie Usługi Konta bez podania przyczyny, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia.
9. Odstąpienie od Umowy o dostarczanie Usługi Konta albo jej wypowiedzenie, niezależnie od podstawy dokonania tej czynności, następuje poprzez złożenie Sprzedawcy przez Użytkownika oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o dostarczanie Usługi Konta albo o jej wypowiedzeniu. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu. Sprzedawca usuwa Konto niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
10. W przypadku korzystania przez Użytkownika z Konta w sposób sprzeczny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, postanowieniami Regulaminu lub dobrymi obyczajami, a także dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, Sprzedawca może zablokować Konto, co jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez niego Umowy o dostarczanie Usługi Konta z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 7 (siedem) dni. Po upływie okresu wypowiedzenia wskazanego w zdaniu poprzedzającym, Konto jest trwale usuwane.
11. Zablokowanie lub usunięcie Konta nie wpływa na wykonanie Umów sprzedaży zawartych przez Użytkownika przed zablokowaniem lub usunięciem Konta.

§ 6.

Umowa sprzedaży

1. W celu zawarcia Umowy sprzedaży, Kupujący powinien wykonać następujące czynności:
 - a. wejść na stronę internetową Sklepu;
 - b. wejść w zakładkę wybranego Towaru i kliknąć opcję „Dodaj do koszyka”;
 - c. wejść w zakładkę „koszyk” i kliknąć opcję „przejdź do kasy”;
 - d. w wyświetlającym się formularzu wpisać lub wybrać następujące dane:
 - o imię i nazwisko;

- adres poczty elektronicznej;
 - numer telefonu;
 - adres zamieszkania/prowadzenia działalności gospodarczej (ulica, numer domu, numer lokalu, miejscowość, kod pocztowy, kraj);
 - adres dostawy (jeżeli jest inny, niż adres zamieszkania/prowadzenia działalności gospodarczej);
 - opcjonalnie - firma i NIP (jeżeli Kupujący jest Przedsiębiorcą albo Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta);
 - sposób płatności;
 - sposób dostawy;
- e. obowiązkowo zaznaczyć checkbox'a przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacji ich postanowień;
- f. opcjonalnie - zaznaczyć checkbox'a przy oświadczeniu o wyrażeniu zgody na otrzymywanie Newslettera i akceptacji Regulaminu dostarczania Newslettera;
- g. zatwierdzić wysyłkę formularza i następnie dokonać zapłaty za Towar zgodnie z wybranym sposobem płatności.
2. Kupujący może wybrać jeden z następujących sposobów dostarczenia Towaru:
- przesyłka kurierska;
 - dostarczenie do wybranego paczkomatu InPost.
3. Zapłaty ceny za Towar Kupujący może dokonać:
- za pomocą systemu płatności Blik, Przelewy24;
4. Zatwierdzenie przez Kupującego wysyłki formularza jest równoznaczne ze złożeniem przez niego oferty zakupu wybranego Towaru (dalej: „Zamówienie”).
5. W przypadku, gdy w trakcie kompletacji Zamówienia okaże się, że część spośród Towarów objętych Zamówieniem jest niedostępna, Sprzedawca zawiadamia o tym Kupującego za pomocą wiadomości przesłanej pod podany przez niego pocztę elektroniczną. Po otrzymaniu zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Kupujący może zrezygnować z Zamówienia w całości lub wyrazić zgodę na dostarczenie mu jedynie części Towarów objętych Zamówieniem. W przypadku braku podjęcia przez Kupującego jednej z decyzji wskazanych w zdaniu poprzedzającym w ciągu 7 (siedmiu) dni od chwili otrzymania zawiadomienia, przyjmuje się, że Kupujący zrezygnował z Zamówienia w całości.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 powyżej, pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym nie dochodzi do zawarcia Umowy sprzedaży w zakresie Towarów, które są niedostępne.
7. Jeżeli Zamówienie, o którym mowa w ust. 5 powyżej zostało wcześniej opłacone przez Kupującego, Sprzedawca niezwłocznie zwraca mu dokonane przez niego płatności w całości lub w części.

8. Po skompletowaniu Zamówienia i jego wysyłce, Sprzedawca zawiadamia o tym Kupującego za pomocą wiadomości przesłanej pod podany przez niego adres poczty elektronicznej. W momencie otrzymania przez Kupującego wiadomości, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, między Sprzedawcą a Kupującym dochodzi do zawarcia Umowy sprzedaży.
9. Jeżeli złożone Zamówienie, w stosunku do którego Kupujący wybrał opcję płatności za Towar przed jego dostarczeniem, nie zostanie opłacone w ciągu 1 (jednego) dnia od dnia jego złożenia, Sprzedawca ma prawo odstąpić od Umowy sprzedaży i anulować Zamówienie w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia bezskutecznego upływu terminu na opłacenie Zamówienia. Odstąpienie od Umowy sprzedaży i anulowanie Zamówienia następuje poprzez wystanie przez Sprzedawcę stosownego oświadczenia pod adres poczty elektronicznej podany przez Kupującego.

§ 7.

Dostarczenie Towarów

1. Sprzedawca realizuje wysyłkę Towarów pod adresy znajdujące się na terytorium wszystkich państw świata.
2. Koszty wysyłki Towaru pokrywa Kupujący, który uiszcza je równocześnie z zapłatą ceny za Towar.
3. Dostarczenie Towaru następuje w ciągu maksymalnie 7 (siedmiu) Dni roboczych od dnia wystania do Kupującego pocztą elektroniczną informacji o otrzymaniu przez Sprzedawcę płatności za Towar i rozpoczęcia realizacji Zamówienia, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia złożenia Zamówienia.
4. Sprzedawca zobowiązany jest dostarczyć Kupującemu Towar zgodny z dotyczącą go Umową sprzedaży.
5. Towar dostarczony Kupującemu powinien znajdować się w nienaruszonym stanie.
6. Jeżeli Towar jest dostarczany przez kuriera, Kupujący powinien sprawdzić Towar w jego obecności. Jeśli paczka Towaru jest uszkodzona, Kupujący powinien spisać protokół uszkodzenia i skontaktować się ze Sprzedawcą.

§ 8.

Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży

1. Postanowienia niniejszego § 8 dotyczą wyłącznie Kupującego będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta.
2. Kupujący ma prawo odstąpić od Umowy sprzedaży bez podania jakiejkolwiek przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia wejścia w posiadanie Towaru przez niego lub wskazaną przez Kupującego osobę trzecią niebędącą przewoźnikiem.
3. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży, Kupujący wykonuje poprzez złożenie Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży (dalej: „Oświadczenie”). Do zachowania terminu na odstąpienie od Umowy sprzedaży wystarczy wystanie Oświadczenia przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

4. Oświadczenie może być złożone przez Kupującego w jakiejkolwiek formie, w szczególności na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta. W celu usprawnienia realizacji prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży, Sprzedawca zaleca jednak złożenie Oświadczenia w sposób wskazany w ust. 5-8 poniżej.
5. Kupujący może złożyć Oświadczenie w formie:
 - elektronicznej;
 - papierowej;
6. W przypadku wyboru Oświadczenia w formie elektronicznej, Kupujący powinien przestać pocztą elektroniczną pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu wiadomość zawierającą następujące elementy:
 - imię i nazwisko Kupującego;
 - adres poczty elektronicznej;
 - adres do korespondencji;
 - wyraźne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży;
 - wskazanie Towaru, którego dotyczy odstąpienie od Umowy sprzedaży;
 - numer Zamówienia;
 - data złożenia Zamówienia;
 - kody PKD działalności gospodarczej prowadzonej przez Kupującego (jeżeli Kupujący jest Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta).
7. W przypadku wyboru Oświadczenia w formie papierowej, Kupujący powinien wydrukować i wypełnić formularz stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu a następnie wysłać go wraz Towarem m pod adres wskazany w ust. 10 poniżej.
8. Sprzedawca przesyła Kupującemu potwierdzenie otrzymania Oświadczenia niezwłocznie po jego otrzymaniu, za pomocą poczty elektronicznej.
9. W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży, Kupujący powinien odesłać Towar Sprzedawcy w terminie 14 (czternastu) dni od dnia dokonania odstąpienia od Umowy sprzedaży. Do zachowania terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.
10. Odesłanie Towaru powinno nastąpić pod adres:

LOCAL HEROES (GREENPOINT S.A.)

ul. Domagały 3

30-741 Kraków

11. Kupujący ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru.
12. Zwrot płatności dokonanych przez Kupującego następuje po otrzymaniu przez Sprzedawcę odesłanego Towaru lub dowodu jego odesłania przez Kupującego, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Kupującego w

pierwotnej transakcji, chyba że Kupujący wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.
Kupujący nie ponosi kosztów zwrotu dokonanej płatności.

13. Kupujący odpowiada za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.

§ 9.

Reklamacje dotyczące Towarów

1. Na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi względem Kupujących będących Przedsiębiorcami jest wyłączona. Dalsze postanowienia niniejszego § 9 dotyczą wyłącznie:
 - Kupującego będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta;
 - Niezgodności Towaru z Umową sprzedaży.
2. Towar dostarczony Kupującemu przez Sprzedawcę musi być zgodny z Umową sprzedaży.
3. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za Niezgodność istniejącą w chwili dostarczenia Towaru Kupującemu i ujawnioną w ciągu 2 (dwóch) lat od tej chwili, chyba termin przydatności Towaru do użycia jest dłuższy.
4. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Kupującemu przysługują uprawnienia wskazane w art. 43d i n. Ustawy o prawach konsumenta. Realizacja uprawnień Kupującego wskazanych w zdaniu poprzedzającym następuje zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta oraz z postanowieniami niniejszego § 9.
5. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Kupujący może złożyć reklamację zawierającą żądanie:
 - naprawy Towaru
 - wymiany Towaru.
6. Reklamacja składana jest za pomocą poczty elektronicznej (formularz), pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko Kupującego;
 - adres poczty elektronicznej;
 - numer Zamówienia;
 - datę dostarczenia Towaru;
 - opis ujawnionej Niezgodności;
 - żądanie naprawy albo wymiany Towaru.
8. W przypadku otrzymania przez Sprzedawcę żądania:

- naprawy Towaru – Sprzedawca jest uprawniony do dokonania wymiany tego Towaru;
 - wymiany Towaru – Sprzedawca jest uprawniony do dokonania naprawy tego Towaru;
9. – jeżeli wybrany przez Kupującego sposób doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży jest niemożliwy lub wymagałby poniesienia przez Sprzedawcę nadmiernych kosztów.
10. W przypadku, gdy zarówno wymiana jak i naprawa Towaru są niemożliwe lub wymagałaby poniesienia przez Sprzedawcę nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży.
11. Po rozpatrzeniu reklamacji, Sprzedawca udziela Kupującemu odpowiedzi na reklamację, w której:
- uznaje reklamację oraz wskazuje planowany termin realizacji żądania Kupującego;
 - uznaje reklamację oraz informuje Kupującego o skorzystaniu przez Sprzedawcę z uprawnienia, o którym mowa w ust. 8 powyżej;
 - odmawia doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży z przyczyn wskazanych w ust. 9 powyżej;
 - odrzuca reklamację z powodu jej bezzasadności.
12. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania.
13. W przypadkach wskazanych w ust. 10 pkt 1-2 powyżej, Sprzedawca na własny koszt doprowadza Towar do zgodności z Umową sprzedaży w rozsądnym czasie od chwili otrzymania reklamacji i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Kupujący go nabył. Planowany termin doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży Sprzedawca wskazuje w odpowiedzi na reklamację.
14. Kupujący udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Kupującego Towar na swój koszt.
15. Kupujący nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.
16. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Kupujący może złożyć Sprzedawcy oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
- Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży z przyczyn wskazanych w ust. 9 powyżej;
 - Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową sprzedaży zgodnie z ust. 12-13 powyżej;
 - Niezgodność występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową sprzedaży;

- Niezgoda jest na tyle istotna, że uzasadnia odstąpienie od Umowy sprzedaży bez uprzedniego żądania od Sprzedawcy doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży;
 - Z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Sprzedawca nie doprowadzi Towaru do zgodności z Umową sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego.
17. Oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży może zostać złożone za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.
18. Oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży powinno zawierać:
- imię i nazwisko Kupującego;
 - adres poczty elektronicznej;
 - numer Zamówienia;
 - datę dostarczenia Towaru;
 - opis ujawnionej Niezgody;
 - wskazanie przyczyny złożenia oświadczenia, wybranej spośród przyczyn wskazanych w ust. 15 powyżej;
 - oświadczenie o obniżeniu ceny Towaru, wraz ze wskazaniem obniżonej ceny Towaru, albo oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży.
19. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy sprzedaży, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową sprzedaży pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową sprzedaży. Sprzedawca zwraca Kupującemu kwoty należne wskutek skorzystania z prawa do obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny.
20. Kupujący nie może odstąpić od Umowy sprzedaży, jeżeli Niezgoda jest nieistotna.
21. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, Kupujący niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Odesłanie Towaru powinno nastąpić pod następujący adres:

LOCAL HEROES (GREENPOINT S.A.)

ul. Domagały 3

30-741 Kraków

22. Sprzedawca zwraca Kupującemu cenę Towaru niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej. Zwrot ceny dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Kupującego w pierwotnej transakcji, chyba że Kupujący wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 10.

Reklamacje dotyczące Usługi Konta

1. Postanowienia niniejszego § 10 dotyczą wyłącznie Użytkowników będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta.
2. Dostarczana Użytkownikowi przez Sprzedawcę Usługa Konta musi być zgodna z Umową o dostarczanie Usługi Konta przez cały okres dostarczania danego Usługi Konta.
3. Sprzedawca ponosi odpowiedzialności za Niezgodność ujawnioną w okresie dostarczania Usługi Konta.
4. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Użytkownik może złożyć reklamację zawierającą żądanie doprowadzenia Usługi Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta.
5. Reklamacja składana jest za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko Użytkownika;
 - adres poczty elektronicznej;
 - opis ujawnionej Niezgodności;
 - żądanie doprowadzenia Usługi Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta.
7. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Usługi Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby poniesienia przez Sprzedawcę nadmiernych kosztów.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Sprzedawca udziela Klientowi odpowiedzi na reklamację, w której:
 - uznaje reklamację oraz wskazuje planowany termin doprowadzenia Usługi Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta;
 - odmawia doprowadzenia Usługi Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta z przyczyn wskazanych w ust. 7 powyżej;
 - odrzuca reklamację z powodu jej bezzasadności.
9. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania.
10. W przypadku uznania reklamacji, Sprzedawca na własny koszt doprowadza Usługę Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta w rozsądnym czasie od chwili otrzymania reklamacji i bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika, uwzględniając charakter Usługi Konta oraz cel, w jakim jest ona wykorzystywana. Planowany termin doprowadzenia Usługi Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta Sprzedawca wskazuje w odpowiedzi na reklamację.
11. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Klient może złożyć Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o dostarczanie Usługi Konta, gdy:

- doprowadzenie do zgodności Usługi Konta z Umową o dostarczanie Usługi Konta jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - Sprzedawca nie doprowadził Usługi Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta zgodnie z ust. 10 powyżej;
 - Niezgodność występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Usługę Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta;
 - Niezgodność jest na tyle istotna, że uzasadnia odstąpienie od Umowy o dostarczanie Usługi Konta bez uprzedniego żądania od Sprzedawcy doprowadzenia Usługi Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta;
 - z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Sprzedawca nie doprowadzi Usługi Konta do zgodności z Umową o dostarczanie Usługi Konta w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika.
12. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o dostarczanie Usługi Konta może zostać złożone za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.
13. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o dostarczanie Usługi Konta powinno zawierać:
- imię i nazwisko Klienta;
 - adres poczty elektronicznej;
 - datę dostarczenia Usługi Konta;
 - opis ujawnionej Niezgodności;
 - wskazanie przyczyny złożenia oświadczenia, wybranej spośród przyczyn wskazanych w ust. 11 powyżej;
 - oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o dostarczanie Usługi Konta.
14. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od Umowy o dostarczanie Usługi Konta, Sprzedawca usuwa Konto niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o dostarczanie Usługi Konta.

§ 11.

Własność intelektualna Sprzedawcy

1. Wszystkie elementy składowe Sklepu, w szczególności:
- nazwa Sklepu;
 - logo Sklepu;
 - zdjęcia i opisy Towarów;
 - zasady działania strony internetowej Sklepu, wszystkie jej elementy graficzne, interfejs, oprogramowanie, kod źródłowy oraz bazy danych

- podlegają ochronie prawnej na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. - Prawo własności przemysłowej, ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisów prawa Unii Europejskiej.

2. Jakiegokolwiek korzystanie z własności intelektualnej Sprzedawcy bez jego uprzedniego, wyraźnego zezwolenia jest zabronione.

§ 12.

Przetwarzanie danych osobowych

1. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Sprzedawcę znajdują się w Polityce prywatności dostępnej pod tym adresem: [Polityka prywatności](#).

§ 13.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Postanowienia niniejszego § 13 dotyczą wyłącznie Klientów będących Konsumentami.
2. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta 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;
 - Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Klient może skorzystać także z platformy do internetowego rozstrzygania sporów (ODR) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 14.

Zmiana Usługi Konta

1. Sprzedawca może dokonać zmiany Usługi Konta w przypadku:
 - konieczności dostosowania Usługi Konta do nowopowstających urządzeń lub oprogramowania używanych przez Użytkowników do korzystania z Usługi Konta;
 - podjęcia przez Sprzedawcę decyzji o usprawnieniu Usługi Konta poprzez dodanie do niej nowych funkcjonalności lub modyfikacji dotychczasowych funkcjonalności;
 - prawnego obowiązku dokonania zmian, w tym obowiązku dostosowania Usługi Konta do aktualnego stanu prawnego.
2. Zmiana Usługi Konta nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie Użytkownika.

3. Sprzedawca informuje Użytkowników o dokonanej zmianie Usługi Konta poprzez umieszczenie na Koncie komunikatu informującego o zmianach. Niezależnie, informacja o dokonanej zmianie może być przesłana Użytkownikom za pomocą poczty elektronicznej.
4. Jeżeli zmiana Usługi Konta będzie istotnie i negatywnie wpływała na dostęp Użytkownika do Usługi Konta, Sprzedawca zobowiązany jest poinformować Użytkownika o:
 - o właściwościach i terminie dokonania zmiany oraz
 - o prawie Użytkownika do wypowiedzenia Umowy o dostarczanie Usługi Konta ze skutkiem natychmiastowym w terminie 30 (trzydziestu) dni dokonania zmiany.
5. Informację, o której mowa w ust. 4 powyżej, Sprzedawca przesyła Użytkownikom za pomocą poczty elektronicznej, nie później niż na 7 (siedem) dni przed dokonaniem zmiany.
6. Wypowiedzenie przez Użytkownika Umowy o dostarczanie Usługi Konta na podstawie ust. 4 pkt 2 powyżej następuje poprzez złożenie Sprzedawcy oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o dostarczanie Usługi Konta. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu. Sprzedawca usuwa Konto niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

§ 15.

Zmiana Regulaminu

1. Sprzedawca może dokonać zmiany w Regulaminie w przypadku:
 - o zmiany przedmiotu działalności Sprzedawcy;
 - o rozpoczęcia dostarczania przez Sprzedawcę nowych usług, modyfikacji usług dotychczas dostarczanych lub zaprzestania ich dostarczania;
 - o dokonania technicznej modyfikacji Sklepu wymagających dostosowania do nich postanowień Regulaminu;
 - o prawnego obowiązku dokonania zmian, w tym obowiązku dostosowania Regulaminu do aktualnego stanu prawnego.
2. O zmianie Regulaminu Klienci zostaną poinformowani poprzez opublikowanie jego zmienionej wersji na stronie internetowej Sklepu, co najmniej 7 (siedem) dni przed dniem wejścia zmian w życie. W terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, zmieniona wersja Regulaminu zostanie przesłana Użytkownikom pocztą elektroniczną.
3. Do Umów sprzedaży zawartych przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu, stosuje się postanowienia ówczesnie obowiązującego Regulaminu.
4. Użytkownik, który nie zgadza się na zmianę Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę o dostarczanie Usługi Konta ze skutkiem natychmiastowym do czasu wejścia w życie zmian Regulaminu. Brak wypowiedzenia uznaje się za zgodę na zmianę Regulaminu.
5. Wypowiedzenie Umowy o dostarczanie Usługi Konta następuje poprzez złożenie Sprzedawcy przez Użytkownika oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o dostarczanie

Usługi Konta. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.

6. Niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Sprzedawca usuwa Konto.

§ 16.

Opinie

1. Klient Sklepu Internetowego ma możliwość dobrowolnego i nieodpłatnego wystawienia opinii dotyczącej zakupów dokonanych w Sklepie Internetowym. Przedmiotem opinii może być także ocena, zdjęcie lub recenzja zakupionego produktu w Sklepie Internetowym.
2. Sprzedawca po dokonanych zakupach w Sklepie Internetowym wysyła do Klienta wiadomość email z prośbą o wystawienie opinii oraz linkiem do formularza online umożliwiającego jej wystawienie – formularz online umożliwia udzielenie odpowiedzi na pytania Sprzedawcy dotyczące zakupów, ich ocenę, dodanie własnego opisu dot. opinii oraz zdjęcia zakupionego produktu.
3. Opinia może być wystawiona jedynie przez Klienta, który dokonał zakupów w Sklepie Internetowym Sprzedawcy.
4. Wystawione przez Klienta opinie są publikowane przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym
5. Wystawienie opinii nie może być wykorzystywane przez Klienta do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji wobec Sprzedawcy, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Sprzedawcy lub osób trzecich.
6. Opinia może być wystawiona tylko do faktycznie zakupionych produktów w Sklepie Internetowym Sprzedawcy. Zabronione jest zawieranie fikcyjnych/pozornych umów sprzedaży w celu wystawienia opinii. Autorem opinii nie może być także sam Sprzedawca ani jego pracownicy bez względu na podstawę zatrudnienia.
7. Wystawiona opinia może zostać w każdym czasie usunięta przez jej autora.

§ 17.

Postanowienia końcowe

1. Częścią Regulaminu jest Załącznik nr 1 - Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży ([Formularz zwrotu](#)).

2. Użytkownik jest świadomy, że w trakcie świadczenia usług przez Usługodawcę może zaistnieć potrzeba zmiany Usługodawcy, a tym samym może nastąpić przeniesienie praw i obowiązków Usługodawcy wynikających z niniejszego Regulaminu na osobę trzecią. W takiej sytuacji Podmiot, na który mają zostać przeniesione prawa i obowiązki dotychczasowego Usługodawcy, będzie zobowiązany do poinformowania o tym fakcie Użytkownika w terminie 14 dni, licząc od dnia zaistnienia skutków czynności prawnej, na podstawie której dokonuje się przedmiotowego przeniesienia. W przypadku złożenia przez Użytkownika sprzeciwu w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia o przewidywanej zmianie Usługodawcy, umowy zawarte w ramach świadczonych usług na podstawie niniejszego Regulaminu ulegają rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym. Brak sprzeciwu Użytkownika będzie oznaczał zgodę na przeniesienie prawa i obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu na nowego Usługodawcę.
3. Aktualna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 04.12.2025 r.
4. Link do [starego regulaminu](#)