

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO PROUVÉ

1. Co oznaczają użyte definicje?

Definicje pisane wielką literą w Regulaminie Sklepu Internetowego Prouvé, mają następujące znaczenie:

- 1.1. **Cena Partnerska** – cena w jakiej Prouvé sprzedaje Produkty Partnerom, wskazana w Sklepie Internetowym dostępnym na stronie internetowej pod adresem: www.prouve.com po zalogowaniu na Konto Partnera;
- 1.2. **Czas realizacji Zamówienia** – czas potrzebny na skompletowanie zamówionych przez Partnera Produktów i dostarczenie ich na adres wskazany przez Partnera;
- 1.3. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wskazanych przez Prouvé jako wolne od pracy;
- 1.4. **Doręczyciel** – Poczta Polska albo firma kurierska, której nazwa i adres podane są na stronie internetowej pod adresem: www.prouve.com i którym Prouvé, zgodnie z dyspozycją Partnera złożoną w Zamówieniu, zleci dostarczenie przesyłki do Partnera;
- 1.5. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 Kodeksu cywilnego);
- 1.6. **Konto Partnera (Konto)** – konto w Serwisie Internetowym Prouvé udostępnionym przez Prouvé, na które Partner może się zalogować po podaniu loginu i hasła;
- 1.7. **Koszyk** – element Sklepu Internetowego Prouvé, umożliwiającym wstępne dokonanie wyboru Produktów przez Partnera oraz w którym Partner precyzuje szczegóły zamówienia takie, jak: sposób dostawy, adres dostawy, sposób płatności itp.;
- 1.8. **Magazyn** – miejsce, w którym przechowywane są Produkty oraz, w którym następuje kompletowanie i pakowanie Produktów zamówionych przez Partnerów;
- 1.9. **Marka Prouvé (Marka)** – ogół praw (w tym autorskich oraz własności przemysłowej), przysługujących Prouvé do znaków handlowych, znaków towarowych lub wzorów przemysłowych, zgłoszonych bądź zarejestrowanych przez Prouvé w Urzędzie Patentowym RP, Urzędzie Unii Europejskiej ds. Własności Intelektualnej (EUIPO), w Światowej Organizacji Własności Intelektualnej (WIPO) bądź Urzędzie Patentowym danego państwa;
- 1.10. **Numer Partnerski (Numer)** – niepowtarzalny numer, jaki otrzymuje Partner przy zawarciu Umowy;
- 1.11. **Partner Prouvé (Partner)** – podmiot, który jest związany Umową z Prouvé i który korzysta z Serwisu Internetowego Prouvé, w tym z Usług;
- 1.12. **Produkty** – produkty wprowadzane do obrotu przez Prouvé pod Marką Prouvé, w tym materiały informacyjne, marketingowe;
- 1.13. **Prouvé** – Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą pod adresem: ul. Wyścigowa 56 H, 53-012 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000665414, NIP: 8992810863, REGON: 366657707;
- 1.14. **Regulamin** – Regulamin Sklepu Internetowego Prouvé;
- 1.15. **Serwis Internetowy Prouvé (Serwis Internetowy)** – serwis internetowy należący do Prouvé, którego częścią jest Sklep Internetowy Prouvé oraz Konto Partnera, dostępne dla Partnera po zalogowaniu na stronie internetowej pod adresem: www.prouve.com;
- 1.16. **Sklep Internetowy Prouvé (Sklep)** – część Serwisu Internetowego Prouvé dostępna dla Partnera po zalogowaniu na Konto Partnera na stronie internetowej pod adresem <http://www.prouve.com>, umożliwiająca Partnerowi i Prouvé zawarcie umowy sprzedaży

Produktów na warunkach szczegółowo określonych w Zasadach Współpracy, Planie Kariery oraz Regulaminie;

- 1.17. **Umowa** – umowa dystrybucji zawarta pomiędzy Partnerem a Prouvé, która wraz z Zasadami Współpracy oraz Planem Kariery określa warunki współpracy pomiędzy Partnerem a Prouvé;
- 1.18. **Zamówienie** – oświadczenie woli Partnera, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży Produktów, określające m.in. rodzaj i liczbę Produktów.
Pozostałe definicje pisane w Regulaminie wielką literą należy rozumieć w sposób określony w Umowie, Zasadach Współpracy lub w Planie Kariery.
- 1.19. **Zamówienie łączone** – zamówienie składające się z Zamówień więcej niż jednego Partnera.
Pozostałe definicje pisane w Regulaminie wielką literą należy rozumieć w sposób określony w Umowie, Zasadach Współpracy lub w Planie Kariery.

2. Jakie mamy zasady składania i realizacji Zamówień?

- 2.1. Zamówienia w Sklepie internetowym Prouvé mogą składać wyłącznie Partnerzy.
- 2.2. Partnerzy mogą składać Zamówienia po zalogowaniu się na Konto w Serwisie Internetowym Prouvé dostępnym na stronie internetowej pod adresem: www.prouve.com poprzez podanie loginu (identyfikatora), którym jest adres e-mail oraz hasła.
- 2.3. Partner może składać Zamówienia 24 godziny na dobę za pośrednictwem Sklepu Internetowego Prouvé.
- 2.4. Zamówienia są przyjmowane do realizacji i potwierdzane przez Prouvé według kolejności ich wpływu.
- 2.5. Zamówienia złożone przez Partnera w sobotę albo w dzień ustawowo wolny od pracy bądź wskazany przez Prouvé jako wolny od pracy, są przyjmowane do realizacji przez Prouvé, według kolejności ich wpływu, najwcześniej w najbliższym Dniu roboczym.
- 2.6. Partner składa Zamówienie wybierając w Sklepie Produkt, który chce kupić za pomocą opcji „Koszyk”.
2.7. Po dodaniu Produktu do Koszyka, w Koszyku Partner wskazuje zgodne ze stanem faktycznym dane niezbędne do wystania przez Prouvé zamówionych przez niego Produktów takie, jak:
 - 1) formę dostawy poprzez wybranie Doręczyciela,
 - 2) nazwę odbiorcy,
 - 3) adres dostawy,
 - 4) numer telefonu,
 - 5) formę (metodę) płatności spośród wskazanych w postanowieniach pkt. 6 Regulaminu,
- 2.8. Następujące dane będą domyślnie ustawione zgodnie z danymi podanymi Prouvé przez Partnera:
 - 1) Numer Partnerski,
 - 2) Imię i nazwisko/firma Partnera,
 - 3) adres zamieszkania/siedziby Partnera.
- 2.9. Do chwili wystania Zamówienia poprzez wybranie w Sklepie opcji „Zamawiam i płacę”, Partner może dokonywać w Koszyku zmian wszelkich danych, w tym zmiany wybranych Produktów (poprzez usunięcie wybranego Produktu i dodanie innego), a także ilości wybranych Produktów.
- 2.10. Partner wysyłając Zamówienie, w sposób określony w ust. 2.9 powyżej, zawiera z Prouvé umowę sprzedaży zamówionych Produktów, z zastrzeżeniem pkt. 2.12 poniżej.

- 2.11. Po wysłaniu przez Partnera Zamówienia poprzez wybranie w Sklepie opcji „Zamawiam i płacę”, Partner niezwłocznie otrzymuje drogą elektroniczną – na wskazany przez siebie adres e-mail – informację o przyjęciu przez Prouvé Zamówienia do realizacji. Powyższa informacja zostanie również zamieszczona na Konczie Partnera (w historii zamówień).
- 2.12. Prouvé zastrzega sobie możliwość telefonicznego potwierdzenia złożenia Zamówienia, w tym informacji zawartych w Zamówieniu, jak również prawo weryfikacji złożonego Zamówienia oraz jego anulowania, jeżeli uzna, iż zachodzi uzasadnione przypuszczenie, iż ze względu na przyczyny dotyczące Partnera nie może ono zostać zrealizowane (np. Partner będący osobą prawną został zlikwidowany, Zamówienie zostało wypełnione nieprawidłowo). W takim przypadku Prouvé odmawia zawarcia umowy sprzedaży Produktów, powiadamiając o tym niezwłocznie osobę, która złożyła Zamówienie na wskazany przez nią adres e-mail.

3. Czy można dokonywać zmian w Zamówieniu bądź anulować Zamówienie?

- 3.1. Partner może dokonywać zmian w złożonym Zamówieniu, aż do momentu przyjęcia Zamówienia do realizacji pod warunkiem, iż nie została dokonana płatność za złożone Zamówienie.
- 3.2. Zmiany mogą polegać na zmianie ilości Produktów, zmianie rodzaju Produktów, zmianie adresu dostawy, dodaniu albo usunięciu należnego Rabatu (o ile Partnerowi przysługuje Rabat).
- 3.3. Zmiany w Zamówieniu będą realizowane pod warunkiem dostępności Produktów na Magazynie.
- 3.4. Zmiany w złożonym Zamówieniu można dokonać kontaktując się z Działem Customer Care telefonicznie pod numerem +48 786 222 324 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora).
- 3.5. Jeżeli zapłata za zamówione Produkty została dokonana:
- 1) przy użyciu karty płatniczej, wówczas zwrot równowartości zapłaconej ceny za anulowane Zamówienie (część anulowanego Zamówienia) zostanie dokonane na kartę płatniczą, którą dokonano zapłaty;
 - 2) w formie przelewu na rachunek bankowy Prouvé, wówczas zwrot równowartości zapłaconej ceny za anulowane Zamówienie (część anulowanego Zamówienia) nastąpi na rachunek bankowy, z którego płatność została dokonana.
- 3.6. Zwrot równowartości zapłaconej ceny za anulowane Zamówienie (część anulowanego Zamówienia) w każdym przypadku zostanie dokonany niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia anulowania całości bądź części Zamówienia.
- 3.7. W przypadku częściowego anulowania Zamówienia koszty wysyłki (dostawy) zostaną naliczone zgodnie z cennikiem zamieszczonym w Sklepie Internetowym Prouvé i potrącone z kwoty należnej Partnerowi za część anulowanego Zamówienia.
- 3.8. W przypadku anulowania Zamówienia w całości bądź w części, odpowiedniej korekcie podlegają również punkty naliczone Partnerowi w związku ze sprzedażą Produktów objętych anulowanym Zamówieniem.

4. W jaki sposób i w jakim czasie dostarczamy Produkty?

- 4.1. Zamówione Produkty są wysyłane na adres wskazany przez Partnera w Zamówieniu. W celu prawidłowego dostarczenia zamówionych Produktów konieczne jest wskazanie pełnego i prawidłowego adresu pocztowego oraz prawidłowego numeru telefonu do Partnera.
- 4.2. Prouvé nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie zamówionych Produktów lub opóźnienie w dostarczeniu zamówionych Produktów lub realizacji Zamówienia, wynikające z błędnie podanego przez Partnera lub niedokładnego adresu dostawy oraz braku bądź błędnie podanego numeru telefonu do kontaktu z Partnerem.

- 4.3. Koszt dostarczenia przez Prouvé zamówionych Produktów z magazynu na adres wskazany przez Partnera jest uzależniony od wybranej przez Partnera w Koszyku formy dostawy – Doręczyciela (przesyłka pocztowa albo przesyłka kurierska), jak również wartości zamówionych Produktów.
- 4.4. Koszty dostawy podane są w Sklepie Internetowym Prouvé w zakładce „FAQ Zamówienia”.
- 4.5. Prouvé zastrzega sobie możliwość zmiany kosztów dostawy, o czym poinformuje Partnerów zamieszczając nowy cennik w Sklepie Internetowym Prouvé w zakładce „FAQ Zamówienia”, przynajmniej na 3 dni przed planowaną zmianą. Do Zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmienionych kosztów dostawy stosuje się dotychczas obowiązujące koszty dostawy.
- 4.6. W przypadku, gdy przesyłka z zamówionymi Produktami nie zostanie odebrana przez Partnera, koszty dostawy Zamówienia do Partnera i zwrotu przesyłki na adres Prouvé, ponosi w całości Partner. Koszty te zostaną ustalone zgodnie z pkt. 4.3 powyżej.

5. Po jakich cenach sprzedawane są Produkty? W jaki sposób można skorzystać z Rabatu?

- 5.1. Prouvé zamieszcza informacje na temat Produktów na stronie Sklepu Internetowego Prouvé.
- 5.2. Ceny w Sklepie Internetowym Prouvé są:
- 1) Cenami Partnerskimi, za wyjątkiem cen podczas wyprzedaży,
 - 2) cenami brutto (zawierają podatek VAT w wysokości 23%) i podawane są w złotych polskich,
 - 3) zamieszczone przy oferowanym Produkcie,
 - 4) nie uwzględniają kosztów dostawy.
- 5.3. Ceną wiążącą jest cena Produktu podana na stronie Sklepu Internetowego Prouvé przy Produkcie w chwili składania Zamówienia przez Partnera.
- 5.4. Partner współpracujący z Prouvé jako Partner Odbiorca albo Doradca Klienta, któremu przysługuje Rabat, może z niego skorzystać przed wysłaniem Zamówienia (tj. wybraniem w Sklepie opcji „Zamawiam i płacę”).
- 5.5. Rabat nie może przekroczyć 90% ceny za Produkty objęte Zamówieniem.
- 5.6. W celu skorzystania z Rabatu Partner powinien wybrać w Sklepie opcję „Dodaj Rabat”.
- 5.7. Informacja na temat całkowitej wartości Zamówienia (tj. zawierającej ceny za Produkty objęte Zamówieniem, po uwzględnieniu ewentualnego Rabatu oraz kosztów dostawy), podawana jest w Koszyku w Sklepie Internetowym Prouvé po dokonaniu przez Partnera wyboru formy dostawy zamówionych Produktów i formy płatności, jak również przesyłana jest do Partnera w wiadomości e-mail, o której mowa w postanowieniu pkt. 2.11 Regulaminu.
- 5.8. Do sprzedaży promocyjnej, wyprzedaży i innych form sprzedaży specjalnej przeznaczona jest ograniczona liczba Produktów. Realizacja Zamówień następuje według kolejności ich wpływu, do wyczerpania zapasów.

6. W jaki sposób można złożyć Zamówienie łączone i jak jest ono realizowane?

- 6.1. Zamówienie łączone jest realizowane na rzecz więcej niż jednego Partnera.
- 6.2. Partnerzy, w imieniu i na rzecz których ma zostać złożone Zamówienie wchodzące w skład Zamówienia łączonego, upoważniają Partnera (Partnerów), którzy w ich imieniu i na ich rzecz są uprawnieni do składania Zamówień.
- 6.3. W celu upoważnienia Partnera (Partnerów) do składania Zamówień w imieniu i na rzecz Partnera, Partner ten, po zalogowaniu na Konto, powinien:

- 1) wybrać w menu po lewej stronie zakładkę „Upoważnienia”;
 - 2) następnie, wpisać Numer Partnera, któremu chce udzielić upoważnienia;
 - 3) po pojawieniu się listy podpowiedzi – dokonać wyboru Partnera;
 - 4) następnie, po wybraniu Partnera, którego ma dotyczyć upoważnienie, wyrazić zgodę na dokonywanie przez niego zakupów w imieniu i na rzecz Partnera, który udziela upoważnienia poprzez kliknięcie w ikonę „Zapisz upoważnienie”.
- 6.4. W przypadku, gdy Partner nie chce już, aby dany Partner (Partnerzy) dokonywał w jego imieniu i na jego rzecz zakupu Produktów w Prouvé, wówczas po zalogowaniu na Konto powinien:
- 1) wybrać w menu po lewej stronie zakładkę „Upoważnienia”;
 - 2) następnie, na liście Partnerów upoważnionych wybrać Partnera, któremu chce anulować upoważnienie i kliknąć „Usuń”.
- 6.5. Partner może również upoważnić innego Partnera (innych Partnerów) do skorzystania z Rabatu na zakup Produktów objętych Zamówieniem realizowanym w jego imieniu i na jego rzecz. W tym celu należy przy wyborze Partnera upoważnionego do dokonywania zakupów zaznaczyć okno wyboru „Upoważniam w/w Partnera do korzystania w moim imieniu z rabatu”.
- 6.6. W przypadku, gdy Partner nie chce już, aby dany Partner (Partnerzy) dokonywał w jego imieniu i na jego rzecz zakupu Produktów w Prouvé, wówczas po zalogowaniu na Konto powinien:
- 1) wybrać w menu po lewej stronie zakładkę „Upoważnienia”;
 - 2) następnie, na liście Partnerów upoważnionych wybrać Partnera, któremu chce anulować upoważnienie i kliknąć w ikonę „Usuń”.
- 6.7. Partner, który składa Zamówienie łączone powinien, po zalogowaniu na swoje Konto, wybrać z listy „Aktywny koszyk” Numer Partnera, na rzecz którego składa Zamówienie (uczestniczącego w Zamówieniu łączonym). Po wybraniu powyższego Numeru, wszystkie Produkty, które będą dodawane do koszyka poprzez kliknięcie w ikonę „Do Koszyka”, będą przypisywane do wybranego Numeru Partnera. W celu złożenia zamówienia w imieniu i na rzecz kolejnego Partnera, należy wybrać jego Numer z listy, a następnie powtórzyć procedurę.
- 6.8. Podsumowanie całego zamówienia łączonego znajduje się po kliknięciu w ikonę koszyka.
- 6.9. Ponadto, Partner, który składa Zamówienie łączone jest zobowiązany podać:
- 1) imię i nazwisko/firmę odbiorcy przesyłki,
 - 2) adres dostawy.
- 6.10. Podczas składania Zamówienia łączonego należy wskazać Produkty zamawiane przez poszczególnych Partnerów uczestniczących w Zamówieniu łączonym.
- 6.11. Partner, który upoważnia innych Partnerów do składania w jego imieniu i na jego rzecz Zamówień, zarazem upoważnia odbiorcę do odbioru przesyłki obejmującej zamówione przez niego Produkty. Do przesyłki dołączone mogą być również następujące dokumenty: paragon oraz dokument WZ ze wskazaniem Numerów Partnerów biorących udział w Zamówieniu łączonym, zamówionych w ich imieniu i na ich rzecz Produktów, jak również podsumowanie Zamówień złożonych w ramach Zamówienia łączonego. Faktura będzie dostępna po zalogowaniu na Koncie Partnera w imieniu i na rzecz którego zostało złożone Zamówienie w ramach Zamówienia łączonego.
- 6.12. Partnerzy, którzy składają Zamówienie w ramach Zamówienia łączonego, nie mogą skorzystać ze stawki podatku VAT w wysokości 0%.

7. W jaki sposób można zapłacić za zamówione Produkty?

- 7.1. Zapłaty za zamówione Produkty, które mają być dostarczone na terytorium Polski, można dokonać w formie:
- 1) bezgotówkowej:

- a) kartą płatniczą; w tym przypadku realizacja Zamówienia zostanie rozpoczęta po otrzymaniu przez Prouvé potwierdzenia o poprawnym wykonaniu płatności przez Partnera;
 - b) a dla osób posiadających polski rachunek bankowy w PLN przelewem elektronicznym za pośrednictwem platformy Przelewy 24; w tym przypadku realizacja Zamówienia zostanie rozpoczęta po otrzymaniu przez Prouvé potwierdzenia o poprawnym wykonaniu płatności przez Partnera.;
- 2) gotówkowej przy odbiorze zamówionych Produktów od Doręczyciela (tzw. wysyłka za pobraniem); w tym przypadku realizacja zamówienia zostanie rozpoczęta po przyjęciu przez Prouvé Zamówienia do realizacji.

- 7.2. Partnerzy, którzy są uprawnieni do skorzystania z 0% stawki podatku VAT i chcą z niej skorzystać w ramach składanego Zamówienia, mogą dokonać płatności za zamówione Produkty jedynie w sposób określony w postanowieniu pkt. 7.1. ppkt 1) lit. a) powyżej.

8. W jakim terminie Zamówienia są realizowane?

- 8.1. Prouvé dokłada starań, aby Zamówienie zostało zrealizowane w terminie 3 Dni roboczych:
- 1) od dnia otrzymania przez Prouvé informacji o poprawnym wykonaniu płatności przez Partnera – w przypadku wybrania przez Partnera bezgotówkowej formy płatności, o której mowa w pkt. 7 ppkt 1) lit. a) albo b) powyżej,
 - 2) od dnia otrzymania przez Partnera informacji o przyjęciu Zamówienia do realizacji (zgodnie z pkt. 2.11. powyżej) – w przypadku wybrania przez Partnera gotówkowej formy płatności, o której mowa w pkt. 7 ppkt 2) powyżej.
- 8.2. Zamówione Produkty, w zależności od wybranej przez Partnera formy dostawy, są dostarczane na terytorium Polski w terminie:
- 1) 3 Dni roboczych od dnia nadania przesyłki przez Prouvé – za pośrednictwem Poczty Polskiej,
 - 2) 2 Dni roboczych od dnia nadania przesyłki przez Prouvé – za pośrednictwem Kuriera.
- 8.3. Na Czas realizacji zamówienia składa się termin realizacji Zamówienia, o którym mowa w pkt. 8.1 powyżej oraz okres potrzebny Doręczycielowi na dostarczenie zamówionych Produktów na adres wskazany przez Partnera.

9. Kiedy, w jaki sposób i w jakim terminie można złożyć reklamację?

- 9.1. Partner jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej zakupionego od Prouvé Produktu, jeżeli stwierdzi, że:
- 1) jest on wadliwy,
 - 2) otrzymał inny niż zamówiony Produkt,
 - 3) nie otrzymał zamówionego Produktu.
- 9.2. Prouvé jest zwolniona z odpowiedzialności, gdy Partner wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy sprzedaży.
- 9.3. Reklamacje mogą być składane:
- 1) mailowo, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: reklamacje@prouve.com,
 - 2) pisemnie – w tym przypadku reklamację należy wysłać na adres: Prouvé sp. z o.o. sp. k., Reklamacje, ul. Wyścigowa 56H, 53-012 Wrocław.
- 9.4. Reklamacja powinna zostać złożona:
- 1) niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia wydania Produktu – jeżeli reklamację składa Partner niebędący Konsumentem,
 - 2) w terminie nieprzekraczającym jednego roku od stwierdzenia wady Produktu, jednak nie później niż przed upływem dwóch lat od wydania tego Produktu kupującemu – jeżeli reklamację składa Partner będący Konsumentem.
- 9.5. W celu usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji:
- 1) w reklamacji należy podać:

- a) imię i nazwisko/firmę Partnera,
 - b) Numer Partnerski, na który zostało złożone zamówienie,
 - c) adres zamieszkania/siedziby Partnera,
 - d) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny od adresu wskazanego w lit. c) powyżej,
 - e) adres e-mail/numer telefonu Partnera,
 - f) datę złożenia zamówienia oraz jego numer,
 - g) numer paragonu/faktury VAT,
 - h) datę otrzymania wadliwych Produktów,
 - i) datę wykrycia wady,
 - j) wskazanie reklamowanych Produktów wraz z opisem wad,
 - k) numer rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot równowartości ceny zapłaconej za wadliwe Produkty oraz innych kosztów,
 - l) preferowany sposób naprawienia szkody,
 - m) własnoręczny podpis Partnera;
- 2) do reklamacji (z wyłączeniem reklamacji z powodu braku dostawy Produktu) należy dołączyć zdjęcia wadliwego Produktu.
- 9.6. Składając reklamację Partner może skorzystać z formularza reklamacji, stanowiącego załącznik nr 1 Regulaminu.
- 9.7. W uzasadnionych przypadkach Prouvé może poprosić o odesłanie wadliwego Produktu. W takim przypadku na przesyłce, oprócz adresata (Prouvé sp. z o.o. sp. k., Reklamacje, ul. Wyścigowa 56H, 53-012 Wrocław), należy wskazać nadawcę i jego adres oraz zabezpieczyć Produkt przed dalszymi uszkodzeniami.
- 9.8. Jeżeli reklamację składa Partner nie będący Konsumentem, do reklamacji należy dołączyć kopię protokołu szkody podpisanego przez odbiorcę przesyłki i kuriera. Protokół szkody może zostać sporządzony na otrzymanym od kuriera formularzu. W przypadku, gdy kurier nie dysponuje formularzem protokołu, należy spisać protokół w jego obecności, a w protokole należy wskazać:
- 1) firmę Partnera,
 - 2) Numer Partnerski, na który zostało złożone zamówienie,
 - 3) adres siedziby,
 - 4) adres korespondencyjny, jeśli jest inny niż wskazany w pkt 3) powyżej,
 - 5) datę odbioru przesyłki,
 - 6) datę sporządzenia protokołu szkody,
 - 7) rodzaj szkody ((a) uszkodzone opakowanie zewnętrzne – brak szkody w Produkcie, (b) uszkodzenie Produktu – wskazać jakie, (c) braki Produktów – wskazać jakie, (d) Produkt inny niż zamówiony – wskazać jaki),
 - 8) imię i nazwisko odbiorcy przesyłki,
 - 9) numer zamówienia,
 - 10) kod (numer) lub nazwę zamawianego Produktu,
 - 11) numer przesyłki.
- 9.9. Reklamacje są rozpatrywane w następujących terminach:
- 1) 14 dni – w przypadku reklamacji składanych przez Partnerów będących Konsumentami,
 - 2) 30 dni – w przypadku reklamacji składanych przez Partnerów niebędących Konsumentami, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli reklamacja nie zawiera wszystkich wymaganych danych wskazanych w pkt. 9.5 powyżej, lub nie zostały spełnione warunki wskazane w pkt 9.7 lub 9.8 powyżej, reklamacja nie podlega rozpatrzeniu.
- 9.10. W przypadku złożenia przez Partnera niepełnej reklamacji (nieumożliwiającej jej rozpatrzenie bądź spełnienie żądania Partnera związanego z reklamacją) Prouvé wezwie Partnera do uzupełnienia braków reklamacji. Czas rozpatrzenia reklamacji przez Prouvé zostanie wówczas przedłużony o okres od wysłania do Partnera wezwania do uzupełnienia braków reklamacji do otrzymania od Partnera uzupełnionej reklamacji.
- 9.11. W przypadku, gdy złożona przez Partnera reklamacja okaże się uzasadniona, Prouvé:
- 1) dokonuje niezwłocznie nieodpłatnej naprawy wadliwego

Produktu bądź jego wymiany na nowy; jeżeli Prouvé nie dokonałaby niezwłocznie nieodpłatnej naprawy bądź wymiany Produktu na nowy, wówczas Partner jest uprawniony do żądania obniżenia ceny albo do odstąpienia od umowy sprzedaży; na prośbę Partnera, Prouvé może w miejsce wadliwego Produktu dostarczyć Partnerowi inny Produkt (w tej samej cenie i o tej samej wartości punktowej, co Produkt wadliwy) bądź dokonać zwrotu równowartości ceny zapłaconej przez Partnera za wadliwy Produkt;

- 2) dokonuje zwrotu na rzecz Partnera poniesionych przez niego w związku ze złożeniem reklamacji kosztów, zwłaszcza równowartości kosztów poniesionych na przesłanie wadliwych Produktów do Prouvé.

10. Czy Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów?

- 10.1. Po zakończeniu procedury reklamacyjnej Partner będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, przez które rozumieć należy polubowne postępowania wykorzystywane w sporach między konsumentami a przedsiębiorcami. Sprawy prowadzone są bez udziału sądu powszechnego, a w znalezieniu porozumienia pomagają niezależni i bezstronni eksperci, np. mediatorzy.
- 10.2. W rozwiązywaniu sporów konsumenckich pomaga wiele instytucji. Mogą one działać dopiero po spełnieniu określonych wymogów i wpisaniu do specjalnego rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK (rejestr dostępny jest na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: www.uokik.gov.pl).
- 10.3. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dla Prouvé jest Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej we Wrocławiu (<http://wiih.ibip.wroc.pl/>).

11. Czy można odstąpić od umowy sprzedaży zawartej za pośrednictwem Sklepu Internetowego?

- 11.1. Partner będący Konsumentem, ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin od odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Partner wszedł w posiadanie Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Partnera weszła w posiadanie Produktów. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy Partner musi poinformować o tym Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. w drodze jednoznacznego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: customercare@prouve.com bądź listownie na adres: Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Wyścigowa 56 H, 53-012 Wrocław. Można skorzystać ze wzoru oświadczenia przygotowanego przez Prouvé, ale nie jest to obowiązkowe. Dla zachowania 14-dniowego terminu wystarczające jest wysłanie informacji o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
- 11.2. W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta, Prouvé dokonuje zwrotu wszystkich płatności, w tym kosztów dostarczenia Produktów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Partnera sposobu dostarczenia Produktów innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Prouvé) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Prouvé dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Partnera w pierwotnej transakcji, chyba że Partner wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Partner nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
- 11.3. Prouvé może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania przesyłki z Produktami objętymi odstąpieniem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu ich odesłania (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej).

Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Partner będący Konsumentem wyraźnie wskaże, iż wyraża zgodę na inne rozwiązanie.

- 11.4. Produkty objęte oświadczeniem o odstąpieniu powinny zostać odesłane lub przekazane Prouvé niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Prouvé została poinformowana o odstąpieniu od umowy sprzedaży zawartej na odległość. Termin jest zachowawczy, jeżeli Partner odesła Produkty przed upływem 14 dni. Partner będący Konsumentem ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktów.
- 11.5. Partner będący Konsumentem odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
- 11.6. Zwrot Produktów powinien zostać dokonany na adres: Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Wyścigowa 56H, 53-012 Wrocław.

12. O czym jeszcze chcemy Cię poinformować?

- 12.1. Prouvé nie ponosi odpowiedzialności za zakupy dokonywane przez osoby trzecie wykorzystujące Konto oraz hasło Partnera.
- 12.2. Każdy Partner jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu.
- 12.3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93, ze zm.), ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 poz. 827).
- 12.4. Wszelkie nagłówki zostały użyte w Regulaminie w celach porządkowych i nie będą miały wpływu na interpretację jego postanowień.
- 12.5. Regulamin obowiązuje od dnia 24 sierpnia 2018 r.

FORMULARZ REKLAMACJI

Część uzupełniana przez Klienta:

Imię i nazwisko/firma* Partnera

Numer Partnera

Adres zamieszkania/siedziby* Partnera

Adres korespondencyjny (inny niż adres powyżej)

Adres e-mail/numer telefonu Partnera

Data złożenia zamówienia

Numer zamówienia

Numer faktury VAT

Data otrzymania wadliwych Produktów

Data wykrycia wady

Wskazanie Produktów podlegających reklamacji, nr serii oraz opis wad

Numer rachunku bankowego

Preferowany sposób naprawienia szkody (w razie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji)**:

Wymiana rzeczy na wolną od wad

Usunięcie wady

Jeżeli nie nastąpiła wymiana na nowy towar albo wady nie można usunąć:

Obniżenie ceny

Odstąpienie od umowy

Inny/-e Produkty/-y o równowartości rzeczy wadliwych (wskazać jaki/-e):

Załączniki**:

Zdjęcia szt.

Kopia protokołu spisane w obecności kuriera

Inne (proszę wymienić):

miejsowość, data

czytelny podpis Konsultanta

Część uzupełniana przez PROUVÉ:

Data wpływu reklamacji

Imię i nazwisko osoby rozpatrującej reklamację

Sposób rozpatrzenia reklamacji

podpis osoby rozpatrującej reklamację

WZÓR FORMULARZA ODSTAPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Imię i nazwisko/firma Partnera

Miejscowość

Data

Numer/-y Partnerski/-e

Ulica, nr budynku/lokalu

Kod pocztowy, miejscowość

OŚWIADCZENIE O ODSTAPIENIU OD UMOWY SPRZEDAŻY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Niżej podpisany, _____, jako konsument informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących Produktów:

lp.	nazwa produktu	ilość	data dostarczenia	data sprzedaży
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				

W związku z powyższym proszę o zwrot płatności związanych z niniejszym oświadczeniem na następujący numer rachunku bankowego*:

*podać tylko wówczas, gdy Partner chce, aby zwrot płatności nastąpił przy użyciu innych sposobów płatności, niż użyte przez Partnera w pierwotnej transakcji

Własnoręczny podpis Partnera

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTAPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Partner, który jest konsumentem (tj. osobą fizyczną dokonującą z Prouvé czynności prawnej niezwiązanej ze swoją działalnością gospodarczą bądź zawodową) ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Partner wszedł w posiadanie Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Partnera weszła w posiadanie Produktów. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy Partner musi poinformować o tym Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. w drodze jednoznacznego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: customercare@prouve.com bądź listownie na adres: Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Wyścigowa 56 H, 53-012 Wrocław. Można skorzystać ze wzoru oświadczenia przygotowanego przez Prouvé, ale nie jest to obowiązkowe. Dla zachowania 14-dniowego terminu wystarczające jest wysłanie informacji o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.

W przypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta, Prouvé dokonuje zwrotu wszystkich płatności, w tym kosztów dostarczenia Produktów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Partnera sposobu dostarczenia Produktów innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Prouvé) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Prouvé dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Partnera w pierwotnej transakcji, chyba że Partner wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Partner nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Prouvé może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania przesyłki z Produktami objętymi odstąpieniem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu ich odesłania (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej).

Produkty objęte oświadczeniem o odstąpieniu powinny zostać odesłane lub przekazane Prouvé niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Prouvé została poinformowana o odstąpieniu od umowy sprzedaży zawartej na odległość. Termin jest zachowany, jeżeli Partner odeśle Produkty przed upływem 14 dni.

Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktów.

Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Zwrot Produktów powinien zostać dokonany na adres: Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Wyścigowa 56 H, 53-012 Wrocław.