

Przed rozpoczęciem korzystania ze sklepu internetowego www.biamar.pl Usługobiorcy są zobowiązani zapoznać się z treścią Regulaminu.

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO WWW.BIAMAR.PL

- I. Postanowienia ogólne
- II. Definicje
- III. Rodzaj i zakres usług elektronicznych
- IV. Warunki świadczenia i zawierania umów o świadczenie usług elektronicznych
- V. Warunki zawierania umów sprzedaży
- VI. Sposoby płatności
- VII. Koszt, termin i sposoby dostawy
- VIII. Tryb postępowania reklamacyjnego
- IX. Prawo odstąpienia od umowy
- X. Własność intelektualna
- XI. Postanowienie dotyczące przedsiębiorców (B2B)
- XII. Postanowienia końcowe

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Sklep internetowy działający pod adresem www.biamar.pl prowadzony jest przez Jakuba Białucha prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą **Jakub Białucha Z.P.U.H. "BIAMAR"** wpisanego do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadającego adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. Woronicza 31 lokal 45, 02-640 Warszawa, **NIP:** 5241217063, **REGON:** 017337367, adres poczty elektronicznej (e-mail): biamar@biamar.pl, tel. (22) **851 69 66** lub **501 731 978**
2. Sklep www.biamar.pl działa na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sklep www.biamar.pl, zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz Umów Sprzedaży Produktu, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Każdy Usługobiorca z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Usług Elektronicznych Sklepu www.biamar.pl, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
5. Warunkiem złożenia Zamówienia w Sklepie przez Klienta jest zapoznanie się z Regulaminem i akceptacja jego postanowień w czasie składania Zamówienia.
6. Sklep www.biamar.pl prowadzi sprzedaż detaliczną za pośrednictwem sieci Internet na terenie Polski.
7. Produkty oferowane w Sklepie są nowe, wolne od wad prawnych i zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
8. Wszystkie nazwy handlowe, nazwy Produktów, nazwy firm i ich loga użyte na stronie internetowej Sklepu pod adresem www.biamar.pl należą do ich właścicieli i są używane wyłącznie w celach identyfikacyjnych. Mogą być one zastrzeżonymi znakami towarowymi. Wszystkie materiały, opisy i zdjęcia prezentowane na stronie internetowej Sklepu pod adresem www.biamar.pl użyte są w celach informacyjnych.
9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy: Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. 2014 poz. 827), Ustawy Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.

II. DEFINICJE

1. **DZIEŃ ROBOCZY** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** – formularz dostępny na stronie internetowej www.biamar.pl umożliwiający złożenie Zamówienia.
3. **KONSUMENT** – osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **KLIENT** – Usługobiorca, który zamierza zawrzeć lub zawarł Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
5. **REGULAMIN** - niniejszy regulamin Sklepu.
6. **SKLEP** - Sklep internetowy Usługodawcy działający pod adresem www.biamar.pl
7. **SPRZEDAWCA, USŁUGODAWCA** – Jakub Białucha prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Jakub Białucha "JB" FILM STUDIO; Z.P.U.H."BIAMAR" z siedzibą w Warszawie, ul. Majowa 1/3 lok.28, 03-395 Warszawa, NIP: 5241217063, REGON: 017337367.
8. **PRODUKT** – dostępna w Sklepie rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
9. **UMOWA SPRZEDAŻY** – Umowa Sprzedaży Produktu zawarta między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.
10. **USŁUGOBIORCA** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną korzystająca z Usługi Elektronicznej.
11. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu.
12. **ZAMÓWIENIE** - oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

III. RODZAJ I ZAKRES USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Usługodawca umożliwia za pośrednictwem Sklepu korzystanie z Usług Elektronicznych takich jak zawieranie Umów Sprzedaży Produktu.
2. Świadczenie Usług Elektronicznych na rzecz Usługobiorców w Sklepie odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie.
3. Usługodawca ma prawo do zamieszczania na stronie internetowej Sklepu treści reklamowych. Treści te, stanowią integralną część Sklepu i prezentowanych w nim materiałów.

IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA I ZAWIERANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Świadczenie Usług Elektronicznych określonych w rozdziale III pkt. 1 Regulaminu przez Usługodawcę jest **nieodpłatne**.
2. Okres na jaki umowa zostaje zawarta umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu złożenia Zamówienia w Sklepie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia albo zaprzestania jego składania przez Usługobiorcę.
3. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
 - 3.1. komputer z dostępem do Internetu,
 - 3.2. dostęp do poczty elektronicznej,
 - 3.3. przeglądarka internetowa,
 - 3.4. włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
6. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

V. WARUNKI ZAWIERANIA UMÓW SPRZEDAŻY

1. Informacje znajdujące się na stronach internetowych Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa. Klient składając Zamówienie, składa ofertę kupna określonego Produktu na warunkach podanych w jego opisie.
2. W przypadku niedostępności części lub wszystkich Produktów składających się na Zamówienie, Klient jest informowany o tym drogą mailową lub telefonicznie i proszony o decyzję w sprawie dalszej realizacji (anulowanie Zamówienia, zrealizowanie bez brakujących Produktów, dłuższe oczekiwanie na realizację, wybór innego Produktu na miejsce brakującego).
3. Cena Produktu uwidoczniona na stronie internetowej Sklepu podana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT, cła oraz wszelkie inne składniki. **Cena nie zawiera kosztów dostawy.**
4. Cena Produktu uwidoczniona na stronie Sklepu jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen w Sklepie, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych Produktów po złożeniu przez Klienta Zamówienia.
5. W celu złożenia Zamówienia, Klient ma obowiązek dokonania rejestracji konta w Sklepie.
6. Zamówienia można składać poprzez witrynę internetową za pomocą Formularza Zamówień (Sklep www.biamar.pl) – 24 godziny na dobę przez cały rok.
7. Sklep realizuje Zamówienia złożone od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Sklepu tj. od 11:00 do 17:30 Zamówienia złożone w Dni Robocze po godz. 13:00, **w soboty, niedziele oraz święta**, będą rozpatrywane następnego Dnia Roboczego.
8. Zawarcie Umowy Sprzedaży.
 - 8.1. Do zawarcia Umowy Sprzedaży, niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta, Zamówienia udostępnionymi przez Sprzedawcę sposobami.
 - 8.2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca, niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie, co powoduje związanie Klienta jego Zamówieniem. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail, która zawiera:
 - potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia,
 - oświadczenie Sklepu o otrzymaniu Zamówienia,
 - oświadczenie Sklepu o przyjęciu Zamówienia,
 - niniejszy Regulamin,
 - wzór oświadczenia o prawie do odstąpienia od umowy,
 - wzór pouczenia o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
 - 8.3. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 8 zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.
9. Każda Umowa Sprzedaży będzie potwierdzana dowodem zakupu (paragon fiskalny lub faktura VAT), który będzie dołączany do przesyłki.

VI. SPOSOBY PŁATNOŚCI

1. Sprzedawca udostępnia **płatność przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Sprzedawcy**. Wpłaty należy dokonać na rachunek bankowy numer **03 1050 1025 1000 0092 0184 5865 (ING Bank Śląski)** Z.P.U.H."BIAMAR", ul. Woronicza 31 lokal 45 ; 02-640 Warszawa, NIP: 5241217063. W tytule przelewu należy wpisać "Zamówienie nr....."
 - 1.1. 100% wartości brutto Zamówienia płatne przelewem na podstawie wystawionej Faktury VAT. Dotyczy to Produktów dostępnych na magazynie.
 - 1.2. od 30 do 50% wartości brutto Zamówienia, tytułem zaliczki do Zamówienia na podstawie Faktury VAT. Dotyczy to zamówień indywidualnych, których czas realizacji w zależności od firmy produkującej dany artykuł, wynosi **od 3 do 12 tygodni**.
2. Klient zobowiązany jest do dokonania zapłaty ceny z tytułu Umowy Sprzedaży w terminie 7 Dni Roboczych od dnia jej zawarcia, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Brak wpłaty Klienta w stosownym terminie oznacza anulowanie Zamówienia.

VII. KOSZT, TERMIN I SPOSOBY DOSTAWY

1. Koszty dostawy Produktu są ustalane w trakcie procesu składania Zamówienia i są uzależnione od wyboru sposobu płatności oraz sposobu dostawy zakupionego Produktu.
2. Zakupione w Sklepie Produkty są wysyłane za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy kurierskiej (**DHL**).
3. Dla Zamówienia o wartości co najmniej 600 zł, Sprzedawca zobowiązuje się pokryć koszt dostawy.
4. Na termin dostawy Produktu składa się czas kompletowania Produktu oraz czas dostawy Produktu przez przewoźnika:
 - 4.1. Czas kompletowania Produktu wynosi od 4 do 5 Dni Robocze.
 - 4.2. Dostawa Produktu przez przewoźnika następuje w terminie przez niego deklarowanym tj. od 1 do 2 Dni Roboczych (dostawa następuje wyłącznie w Dni Robocze z wyłączeniem sobót, niedziel i świąt).

VIII. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacje z tytułu niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży:
 - 1.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Konsumentem, z tytułu niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży, są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.).
 - 1.2. Zawiadomienia o niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **biamar@biamar.pl** lub pisemnie na adres: **ul. Woronicza 31 loft 45, 02-640 Warszawa**
 - 1.3. W powyższej wiadomości e-mail należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.
 - 1.4. Gdy jest to niezbędne dla oceny niezgodności Produktu z umową, należy go dostarczyć na adres: **ul. Woronicza 31 loft 45, 02-640 Warszawa**
 - 1.5. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na podany przez Klienta adres e-mail lub w inny podany przez Klienta sposób.
 - 1.6. W przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem – nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem. W związku z uzasadnioną reklamacją Klienta będącego Konsumentem, Sprzedawca pokrywa koszty odbioru, dostawy i wymiany Produktu na wolny od wad.
 - 1.7. Sprzedawca informuje, iż Produkty takie jak: klamki mosiężne czy powłoki galwaniczne pod wpływem czasu, wody, powietrza, użytkowania oraz w wyniku utleniania zmieniają swój odcień oraz strukturę materiału z którego zostały wykonane lub którym zostały pokryte.
2. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę:
 - 2.1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Sklepu Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **biamar@biamar.pl**
 - 2.2. W powyższej wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
 - 2.3. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
 - 2.4. Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Usługobiorcy podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez Usługobiorcę sposób.

IX. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Klient będący jednocześnie Konsumentem, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie wręczonego przez Sklep oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
2. W razie odstąpienia od umowy, Umowa Sprzedaży jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
3. Sprzedawca dokona zwrotu wartości Produktu wraz z kosztami jego dostawy na wskazany przez Konsumenta numer konta bankowego lub w inny wskazany przez Konsumenta sposób.
4. Konsument odstępujący od Umowy Sprzedaży, zgodnie z pkt. 1 niniejszego rozdziału, ponosi jedynie koszty odesłania Produktu do Sprzedawcy.
5. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
6. Termin czternastodniowy, w którym Konsument może odstąpić od umowy, liczy się od dnia w którym Konsument objął Produkt w posiadanie.
7. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadkach świadczenia w którym przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb tzw. "zamówienia specjalne".
8. Prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży przysługuje zarówno Sprzedawcy, jak i Klientowi (Konsumentowi), w przypadku niewykonania przez drugą stronę umowy swojego zobowiązania w terminie ściśle określonym

X. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Wszystkie treści zamieszczone na stronie internetowej pod adresem www.biamar.pl, z wyłączeniem treści opisanych w rozdziale I pkt. 8 Regulaminu, korzystają z ochrony prawno autorskiej i są własnością Jakuba Białucha prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Jakub Białucha "JB" FILM STUDIO; Z.P.U.H."BIAMAR" z siedzibą w Warszawie, ul.Majowa 1/3 lok.28, 03-395 Warszawa, NIP: 5241217063, REGON: 017337367. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Usługodawcy, będącą następstwem użycia jakiegokolwiek zawartości strony www.biamar.pl, bez zgody Usługodawcy.
2. Jakiegokolwiek wykorzystanie przez kogokolwiek, bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy, któregośkolwiek z elementów składających się na treść oraz zawartość strony www.biamar.pl stanowi naruszenie prawa autorskiego przysługującego Usługodawcy i skutkuje odpowiedzialnością cywilnoprawną oraz karną.

XI. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW (B2B)

- a.i.1. W niniejszym rozdziale zawarto postanowienia dotyczące wyłącznie Klientów niebędących Konsumentami.
- a.i.2. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem w terminie 14 Dni Roboczych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego Konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
- a.i.3. Sprzedawca ma prawo ograniczyć w stosunku do Klientów niebędących Konsumentami udostępnione przez niego sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty części bądź całości ceny sprzedaży bez względu na wybrany przez Klienta sposób płatności oraz fakt zawarcia Umowy Sprzedaży.
- a.i.4. Korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu przechodzą na Klienta niebędącego Konsumentem z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od momentu przyjęcia Produktu do przewozu aż do wydania go Klientowi, jak również za opóźnienie w przewozie przesyłki.

a.i.5. W przypadku wysłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient nie będący Konsumentem jest zobowiązany zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.

a.i.6. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy niebędącemu Konsumentem oświadczenia o wypowiedzeniu.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Sklep zawierane są zgodnie z prawem polskim.
2. Zmiany dokonane w Regulaminie Sklepu przez Usługodawcę, wiążą Usługobiorcę, pod warunkiem iż został on prawidłowo poinformowany o zmianach i nie wypowiedział umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia powiadomienia Usługobiorcy o zmianach przez Sklep.
3. O treści zmian Regulaminu każdy Usługobiorca zostanie poinformowany poprzez umieszczenie przez Usługodawcę na stronie głównej Sklepu wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji na stronie głównej Sklepu przez okres, co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych.
4. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
5. Wszelkie spory wynikłe z Umów Sprzedaży między Sklepem, a Konsumentami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, zgodnie z pkt. 6 niniejszego rozdziału.
6. Sądowe rozstrzygnięcie sporów:
 - 6.1. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą (Klientem) będącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r. (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.).
 - 6.2. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą (Klientem) niebędącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.
7. Klient będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygnięcia sporów w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223>). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumentekich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596). Konsument może skorzystać także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.