

REGULAMIN USŁUGI „REALIZUJ SWÓJ BON” ORAZ WARUNKI ROZPATRYWANIA REKLAMACJI (Regulamin)

I. Definicje i dane podmiotu zarządzającego

Administratorem serwisu odbierzebon.pl oraz podmiotem świadczącym usługę wymiany bonów na towary jest: Velo sp. z o.o. (dalej: **Velo**) z siedzibą w Gliwicach (44-100) przy ul. Pszczyńskiej 305, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, Wydział X Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000059870, o kapitale zakładowym w wysokości 200 000 zł, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 631-19-90-396, numer REGON 273449599 oraz numer rejestrowy BDO 000004187, adres e-mail: rejestracja@velo.com.pl Velo jest podmiotem realizującym sprzedaż (Sprzedawca) i obsługującym reklamacje.

Słownik pojęć:

1. **Serwis odbierzebon.pl (Serwis)** – platforma i system informatyczny administrowany przez Velo, służący do wymiany Bonów oraz zakupu produktów. Serwis obsługuje dostępność towarów na magazynie Velo oraz w sklepach Partnerów Velo.
2. **Rotacja** – proces obsługi zamówienia w sytuacji, gdy Klient zamówi towar znajdujący się w magazynie Partnera Velo (sklepu współpracującego z Velo), co wymaga sprowadzenia go przez Velo.
3. **Bon** – uprawnienia do wymiany na towary poprzez Serwis odbierzebon.pl, występuje jako:
 - **Bon towarowy** – bon przekazany przez Organizatora tj. podmiot niezależny od Velo, współpracujący z Velo, dysponujący Bonem.
 - **eBon** – bon w wersji elektronicznej wydany przez Velo w ramach akcji promocyjnej.
 - **Bon podarunkowy** – bon zakupiony bezpośrednio na stronie dobresklepyrowerowe.pl.
4. **Klient / Nabywca** – osoba fizyczna (w tym Konsument) składająca zapytanie w Serwisie lub dokonująca zakupu produktu poprzez Serwis.
5. **Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych** – system „Panel serwisowy” dostępny pod adresem ebon.serwis.velo.pl, służący do obsługi reklamacji.
6. **Obsługa Klienta** – kanał komunikacji z Klientem. Klient może skontaktować się z Velo poprzez formularz <https://pomoc.velo.pl/support/tickets/new>

II. Zasady realizacji Bonów

1. Niniejszy Regulamin określa warunki realizacji Bonów oraz warunki składania zapytań za pośrednictwem Serwisu odbierzebon.pl
2. Bon podlega wymianie na produkty z aktualnej oferty Velo dostępne w magazynie własnym lub u Partnerów (w ramach Rotacji). Bony nie podlegają wymianie na rowery, chyba że ich treść lub regulamin danej akcji stanowi inaczej.
3. Bon zachowuje ważność do dnia wskazanego w treści Bonu lub treści poszczególnych Regulaminów Akcji Promocyjnych.
4. W celu realizacji wymiany Bonów w ramach usługi „Realizuj swój bon” koniecznym jest w trakcie składania zapytania wpisanie kodu znajdującego się na Bonie.
5. Bon przedstawia maksymalną wartość, do której możliwa jest wymiana Bonu na produkty z oferty Velo.
6. W przypadku wymiany Bonu towarowego i eBonu na produkty o mniejszej wartości spółka Velo nie zwraca pozostałych środków pieniężnych w formie gotówkowej. W przypadkach realizacji Bonu podarunkowego w części lub braku realizacji Bonu w terminie jego ważności Velo dopuszcza możliwość wydania nowego Bonu odpowiednio o wartości odpowiadającej niewykorzystanej części Bonu pierwotnego lub o pełnej wartości. W opisanych przypadkach możliwy jest również zwrot środków pieniężnych na wskazane przez nabywcę konto bankowe na jego wniosek. Zasady wskazane w niniejszym ustępie obowiązują jedynie w przypadku nabycia Bonu przez osobę fizyczną będącą konsumentem w myśl powszechnie obowiązujących przepisów.
7. Do zamówień opłaconych Bonami nie wystawiamy faktur VAT.
8. Wartości Bonów podlegają łączeniu. Wartość Bonów zdobytych w ramach imprez sportowych organizowanych przez różnych Organizatorów może podlegać łączeniu. Ewentualne ograniczenia w możliwości łączenia Bonów będą wynikały z ich treści lub treści poszczególnych Regulaminów Akcji Promocyjnych.
9. Istnieje możliwość wyboru droższych produktów i dopłaty różnicy ceny w formie pieniężnej, zgodnie z poniższymi zasadami, stanowiącej różnicę pomiędzy wartością Bonu, a ceną wybranych produktów. Ewentualne ograniczenia w możliwości wyboru droższych produktów i dopłaty będą wynikały z treści Bonu lub treści poszczególnych Regulaminów Akcji Promocyjnych.
10. Koszty wskazane w pkt. 2 Rozdział IV mogą być pokrywane w ramach wartości Bonu.
11. Realizacja Bonów oraz zakupy produktów mogą być objęte dodatkowymi warunkami promocyjnymi ogłaszanymi każdorazowo w Serwisie odbierzebon.pl
12. Velo może wprowadzać ograniczenia w wymianie Bonów na określone produkty (np. „Jeden Bon można wymienić na jeden rower” „Bon nie podlega wymianie na produkty inne niż rower Author”). Wskazane ograniczenia każdorazowo będą wynikały z treści Bonu lub treści poszczególnych Regulaminów Akcji Promocyjnych.

13. Bony nie podlegają wymianie w sklepach z sieci Dobre Sklepy Rowerowe oraz w innych sklepach współpracujących z firmą Velo. Bon nie podlega wymianie na gotówkę.
14. W celu realizacji zamówienia koniecznym jest przesłanie oryginału Bonu na adres: Velo sp. z o.o., ul. Pszczyńska 305, 44-100 Gliwice albo przedstawienie wypełnionego oryginału Bonu w trakcie dokonywania wymiany bezpośrednio w siedzibie Velo. Powyższe powinno nastąpić w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty mailowego potwierdzenia przyjęcia do realizacji złożonego zamówienia. Bon musi być wypełniony w zakresie danych osobowych, w tym adresowych oraz numeru zamówienia. Bon musi zawierać potwierdzenie Organizatora akcji promocyjnej lub imprezy sportowej i pracownika Velo wraz z ich pieczętami, oprócz Bonów generowanych elektronicznie. Ewentualne różnice w zakresie realizacji Bonów będą wynikały z treści Bonów lub treści poszczególnych Regulaminów Akcji Promocyjnych.
15. W przypadku osób małoletnich wyboru produktów w ich imieniu dokonuje przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny. W takim przypadku przesyłka zostaje przesłana na wskazany adres małoletniego lub jego przedstawiciela lub opiekuna.
16. W przypadku różnic pomiędzy informacjami Organizatora, zastosowanie mają zasady wskazane w treści Bonów, Regulaminie usługi „Realizuj swój bon” lub Regulaminie Akcji Promocyjnej opublikowanym przez Velo.

III. Sprzedaż i realizacja zamówień

1. Posiadacz Bonu ma możliwość dokonania zakupu dodatkowych produktów. Do takich umów sprzedaży mają zastosowanie w odpowiednim zakresie przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (j.t. Dz.U. z 2020r. poz. 287) o prawach konsumenta, ustawy Kodeks Cywilny oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.02.144.1204).
2. Ceny produktów umieszczone w Serwisie odbierzebon.pl są cenami detalicznymi, podane są w polskich złotych i zawierają wszystkie składniki ceny produktu (w tym VAT). Wartość Bonów rozliczana jest według cen detalicznych produktów zgodnych z aktualną ofertą Velo.
3. Cena wskazana w potwierdzeniu przyjęcia przez Velo do realizacji złożonego zapytania specyfikującym wszystkie istotne elementy umowy sprzedaży jest wiążąca dla Velo. Związanie ceną oznacza, iż cena produktu, który zamówił Klient, wskazana w potwierdzeniu nie może zostać podwyższona, nawet pomimo zmian cen detalicznych w Serwisie odbierzebon.pl (co może nastąpić w trakcie realizowania zamówienia).
4. Serwis odbierzebon.pl przyjmuje i przekazuje zapytania przez całą dobę we wszystkie dni roku.
5. Potwierdzenie istotnych postanowień i warunków zawieranej umowy sprzedaży następuje w przesłanym przez Velo mailowym potwierdzeniu przyjęcia do realizacji złożonego zamówienia. Zamówienia realizowane są w dni robocze, za

wyjątkiem okresów wskazywanych na stronie internetowej np. okresów świątecznych.

6. Katalog produktów oraz wszelkie informacje o produktach umieszczone są w Serwisie odbierzebon.pl. W szczególności opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią jedynie zaproszenie do rozpoczęcia rokowań i zawarcia umowy sprzedaży (w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego i postanowień niniejszego Regulaminu) i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego.
7. Velo zastrzega sobie prawo do:
 - a) zmiany cen detalicznych oraz ilości produktów w Serwisie odbierzebon.pl,
 - b) wycofania poszczególnych produktów ze Serwisu odbierzebon.pl,
 - c) wprowadzania nowych produktów do Serwisu odbierzebon.pl,
 - d) przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych i wyprzedaży,
 - e) zmiany Regulaminu, którego zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Velo, który nie może być krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia przez Velo zmienionego Regulaminu, z zastrzeżeniem, że zamówienia rozpoczęte przed wejściem w życie zmian są prowadzone na zasadach dotychczasowych.
8. W przypadku chęci zakupu produktów ponad wartość Bonu, Klient ma możliwość uiszczenia ceny za zamówione produkty, wybierając dostępne formy płatności. Forma płatności może być każdorazowo rekomendowana przez Velo.
9. Wysyłka i odbiór zamówienia są możliwe po stwierdzeniu przez Velo wpłynięcia zapłaty oraz przesłaniu oryginału Bonu zgodnie z pkt 14, Rozdział II.
10. W przypadku umożliwienia dokonania wyboru zapłaty za pobraniem, doliczana będzie osobna opłata oraz zostanie ustalona kwota, do której ta płatność zostanie udostępniona.
11. W celu realizacji wymiany Bonu na wybrany produkt, Klient składa zapytanie a następnie pomiędzy Klientem a Velo prowadzona jest korespondencja e-mailowa lub telefoniczna.
12. Po złożeniu zapytania Klient otrzymuje następującą korespondencję mailową:
 - a) potwierdzenie złożenia zapytania wraz z numerem w systemie,
 - b) potwierdzenie przez Velo przyjęcia do realizacji złożonego zamówienia - zawiera ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów zamówienia i umowy sprzedaży (produkty, miejsce dostawy, forma płatności, cena, dane kontaktowe Klienta, ewentualne koszty dostawy, montażu, pobrania i opakowania),
 - c) informację o anulowaniu zapytania,
 - d) informację o rozpoczęciu i dokonanej płatności,
 - e) informację o przekazaniu paczki do firmy kurierskiej,
 - f) informację od firmy kurierskiej o nadaniu przesyłki.
13. Zapytanie jest anulowane i umowa, w tym umowa sprzedaży nie może zostać zawarta, gdy:
 - a) formularz zamówienia wypełniony jest jedynie częściowo lub nieprawidłowo,

- b) nie wszystkie produkty, których dotyczy zapytanie są dostępne,
 - c) wpłata na rachunek bankowy Velo nie zostanie uiszczona w należytej wysokości i we wskazanym terminie,
 - d) nastąpi brak przesłania lub przekazania Bonu we wskazanym terminie i zgodnie z zasadami niniejszego Regulaminu.
14. Umowa zostaje zawarta w momencie potwierdzenia przez Velo przyjęcia do realizacji złożonego zamówienia.
15. Klient ma obowiązek poinformować Velo o zmianie danych wskazywanych w trakcie składania zapytania lub potwierdzania zamówienia, w szczególności o zmianie danych kontaktowych. Brak informacji o zmianie danych obciąża Klienta i nie rodzi po stronie Velo odpowiedzialności.

IV. Warunki dostawy i odbioru

1. Koszty dostawy są doliczane do wartości zamówienia. Koszty dostaw, w przypadku dostawy z magazynu Velo lub w ramach Rotacji w sklepach Partnerów Velo, są zliczane w podsumowaniu przed złożeniem zamówienia i potwierdzeniu email po złożeniu zamówienia.
2. Ze względu na wystąpienie konieczności sprowadzenia zamówionych towarów z różnych magazynów Velo (Rotacja), koszty dostawy, montażu, pobrania i opakowania (jeśli występują) podawane są Klientowi osobno, najpóźniej w chwili potwierdzania Klientowi istotnych postanowień i warunków zawieranej umowy w przesyłanym do niego mailowym potwierdzeniu przyjęcia do realizacji złożonego zamówienia. Zestawienie kosztów dostawy można sprawdzić na <https://odbierzebon.pl/dla-klientow#dostawa>.
3. Warunkiem potwierdzenia zapytania jest dostępność produktów na etapie składania zapytania. Zmienność informacji o dostępności produktów na magazynie Velo lub w ramach Rotacji w sklepach Partnerów Velo może spowodować, że produkty dostępne na etapie składania zapytania staną się niedostępne przed potwierdzeniem przyjęcia do realizacji złożonego zamówienia.
4. Jeśli przy odbiorze przesyłki Klient zauważy uszkodzenie lub niekompletność produktów, zaleca się zgłoszenie tego kurierowi i sporządzenie protokołu szkody. Ułatwi to proces reklamacyjny.
5. Przy odbieraniu przesyłki Klient powinien mieć przy sobie dokument tożsamości potwierdzający dane, które zostały podane w zamówieniu i Bonie. Celem uniknięcia pomyłek Klient może zostać poproszony przez kuriera bądź sprzedawcę Velo o jego okazanie.
6. Velo dokłada wszelkich starań, aby przesyłka dotarła do Klienta w przewidzianym czasie. W wypadku, gdy przesyłka nie dotrze do Klienta w podanym terminie, Klient powinien zgłosić ten fakt Velo, które sprawdzi w firmie przewozowej przyczyny zaistniałej sytuacji.
7. W przypadku dostarczenia produktów niezamówionych Klient zwraca je do Velo na koszt Velo za pośrednictwem firmy kurierskiej wskazanej przez Velo. Velo nie przyjmuje jakichkolwiek przesyłek odsyłanych za pobraniem.

8. Produkty są dostarczane za pośrednictwem firmy kurierskiej i zgodnie z obowiązującym w firmie kurierskiej regulaminem świadczenia usług firmy realizującej dostawę. Regulamin świadczenia usług jest dostępny na stronie internetowej firmy kurierskiej. Klient, w miarę możliwości technicznych, ma sposobność śledzenia statusu przesyłki na stronie internetowej firmy kurierskiej.
9. Realizacja Bonów poprzez zakup produktów za pośrednictwem Serwisu odbierzebon.pl są realizowane wyłącznie na terenie Polski, w tym w zakresie realizacji przesyłek.

V. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów dodatkowych tj. większych niż koszt dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Serwis odbierzebon.pl i kosztu bezpośredniego zwrotu rzeczy. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia od objęcia rzeczy w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż firma kurierska, a w przypadku dostarczania wielu rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części. Konsument może odstąpić od umowy, składając Serwisowi odbierzebon.pl oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
2. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem do Velo. Velo po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy niezwłocznie prześle konsumentowi w drodze e-mail potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Wraz z zakupionym produktem Konsument otrzymuje informację o możliwości odstąpienia od umowy. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
3. W przypadku podjęcia decyzji o odstąpieniu od umowy Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz Serwisowi odbierzebon.pl lub przekazać ją osobie upoważnionej przez Serwis odbierzebon.pl do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym Konsument odstąpił od umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
4. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Jeżeli Konsument wybiera sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Serwis odbierzebon.pl, Serwis odbierzebon.pl nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
5. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - a) świadczenie usług, jeżeli Serwis odbierzebon.pl wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Serwis odbierzebon.pl utraci prawo odstąpienia od umowy,

- b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Serwis odbierzebon.pl nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy,
 - c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
 - d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
 - e) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - f) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
 - g) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
6. Serwis odbierzebon.pl, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Serwis odbierzebon.pl dokona zwrotu w formie wybranej przez Konsumenta w formularzu odstąpienia od umowy. Serwis odbierzebon.pl wstrzyma się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy sprzedaży towaru, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tej okoliczności, Konsument zobowiązany jest do zwrotu Bonu towarowego i zwrotu towarów otrzymanych w zamian za Bon towarowy w przypadku jego zrealizowania. Velo dokona zwrotu ceny za produkty uiszczonej ponad wartość zrealizowanego Bonu towarowego oraz jeżeli wystąpiła kwoty uiszczonej za przesyłkę towarów do Konsumenta w terminie 14 dni od daty otrzymania zwrotu Bonów i towaru. Koszty zwrotu towarów do Velo nie są zwracane. Konsument zobowiązany jest podać odpowiednią informację na temat realizacji bonu w treści oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży.

VI. Brak zgodności towaru z umową i gwarancja

1. W razie braku zgodności towaru z umową Konsumentowi przysługują uprawnienia określone w niniejszym dziale. Do umów tych nie stosuje się przepisów księgi trzeciej tytułu XI działu II ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
2. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
 - a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność;
 - b) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Velo najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Velo zaakceptowało.

3. Velo nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową, jeżeli Konsument najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.
4. W zakresie pozostałych kryteriów dot. ustalenia zgodności towaru z umową zastosowanie znajdzie ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
5. Velo ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.
6. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
7. Velo może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy lub dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Velo, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Klienta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
8. Velo dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której zostało poinformowane przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Velo.
9. Konsument udostępnia Velo towar podlegający naprawie lub wymianie. Velo odbiera od Konsumenta towar na swój koszt, w terminie i formie uzgodnionej uprzednio z Konsumentem.
10. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.
11. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) Velo odmówiło doprowadzenia towaru do zgodności z umową w ramach ust. 7;
 - b) Velo nie doprowadziło towaru do zgodności z umową zgodnie z ust. 8-10;
 - c) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Velo próbowało doprowadzić towar do zgodności z umową;
 - d) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 6-10;
 - e) z oświadczenia Velo lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
12. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

13. Velo zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
14. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
15. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni, zwraca towar Velo na koszt Velo. Jeżeli Konsument wybiera sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Velo, Velo nie jest zobowiązane do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Velo zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
16. Zwrot ceny następuje w formie wybranej przez Konsumenta w formularzu odstąpienia od umowy.
17. Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez Velo obowiązków wynikających z powyższych zapisów.
18. Na potrzeby korzystania z ww. uprawnień, przez Konsumenta rozumie się także osoby fizyczne zawierające umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. W tym celu przed dokonaniem zakupu osoba taka zobowiązana jest poinformować Velo o takiej okoliczności.
19. Gwarancja jest udzielana wyłącznie na niektóre produkty. Gwarancja obejmuje te produkty, dla których przy sprzedaży wydawana jest karta gwarancyjna lub inny dokument określający warunki gwarancji i sposób jej realizacji.
20. Uprawnienia z tytułu gwarancji należy wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w karcie gwarancyjnej dołączonej do produktu lub w innym dokumencie.
21. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień wynikających z braku zgodności towaru z umową zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

VII. Zgłaszanie reklamacji

1. Nabywcy przysługuje prawo zgłaszania reklamacji zakupionego produktu zarówno na podstawie gwarancji (jeśli została na dany produkt udzielona), jak i na podstawie braku zgodności towaru z umową.
2. Obsłudze reklamacji podlegają produkty i usługi zakupione za pośrednictwem Serwisu odbierzebon.pl.
3. Reklamacje należy zgłaszać do Velo.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: dane kontaktowe Nabywcy, określenie żądania, podstawę żądania, dowód zakupu (może to być: paragon, potwierdzenie płatności, e-mail, numer zamówienia, wyciąg bankowy) .

5. Rekomendowanym kanałem dokonywania zgłoszeń reklamacyjnych jest Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych, dostępny pod adresem <https://ebon.serwis.velo.pl/>, zakładka „Zgłoszenie serwisowe”.
6. Reklamacje można również zgłaszać w formie elektronicznej poprzez Obsługę Klienta (poprzez stronę <https://pomoc.velo.pl/pl/support/tickets/new>) lub kontaktując się bezpośrednio z Velo – dane kontaktowe Velo udostępniane są w potwierdzeniu zamówienia.
7. Velo ustosunkuje się do reklamacji Nabywcy i udzieli mu odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
8. Jeżeli Sprzedawca nie udzieli odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

VIII. Outlet

1. Produkty w Outlecie mogą posiadać wady (rysy, uszkodzenia, brak opakowania), które są opisane w ofercie.
2. Wady wskazane w ofercie i zaakceptowane przez Nabywcę przed zakupem nie podlegają reklamacji z tytułu braku zgodności towaru z umową.
3. Gwarancja w Outlecie obowiązuje wyłącznie, jeśli do produktu dołączono częściowo wypełnioną kartę gwarancyjną Velo. Brak karty gwarancyjnej przy produkcie outletowym oznacza, że na dany produkt nie udzielono gwarancji.

IX. Ochrona danych osobowych

1. Velo w ramach Serwisu odbierzebon.pl przestrzega procedur bezpieczeństwa zgodnie z wymogami prawa, w szczególności w zakresie dostaw produktów zamówionych przez Klientów oraz ochrony danych osobowych. W korespondencji mailowej nie będą przesyłane jakiegokolwiek treści o charakterze bezprawnym.
2. Administratorem danych osobowych jest Velo sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach (44-100), ul. Pszczyńska 305, wpisana przez Sąd Rejonowy w Gliwicach Wydział X Krajowego Rejestru Sądowego do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000059870, wysokość kapitału zakładowego 200 000 zł., rejestr BDO 000004187, NIP 631-19-90-396, REGON 273449599 Polska. Adres email: daneosobowe@velo.com.pl
3. Sposób i cele, w jakich Velo przetwarza dane osobowe, określone są w polityce prywatności Serwisu odbierzebon.pl <https://odbierzebon.pl/polityka-prywatnosci>. Złożenie zapytania do Serwisu odbierzebon.pl możliwe jest po dobrowolnym podaniu danych osobowych przez Klienta i wyrażeniu zgody na przetwarzanie tych danych, a w przypadku osób poniżej 16 roku życia, po zaaprobowaniu takiej zgody przez rodziców lub opiekunów prawnych.
4. Klient ma obowiązek poinformować Serwis odbierzebon.pl o zmianie danych wskazywanych w trakcie składania zapytania lub otrzymania potwierdzenia

przyjęcia do realizacji zamówienia, w szczególności o zmianie danych kontaktowych. Brak informacji o zmianie danych obciąża Klienta i nie rodzi po stronie Velo odpowiedzialności.

5. Velo wykorzystuje narzędzie RatingCaptain do badania satysfakcji Klientów ze świadczonych usług/zakupionych produktów. W ramach prawnie uzasadnionego interesu Velo prosi Klientów o wypełnienie ankiety lub wystawienie zakupionym produktom/usługom recenzji. Velo zawarło z dostawcą narzędzia RatingCaptain stosowną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych. Dane Klientów nie będą profilowane przy wykorzystaniu narzędzia RatingCaptain. Klient w każdej chwili może sprzeciwić się takiemu przetwarzaniu poprzez kliknięcie w słowo Wypisz w treści przesłanego mu maila.

X. Postanowienia końcowe:

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
2. Autorskie prawa majątkowe do utworów (w szczególności zdjęć, opisów) zawartych na Stronie internetowej należą do Velo sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach. Wszystkie znaki towarowe użyte zostały wyłącznie w celach informacyjnych i należą do ich właścicieli. Treść strony i wszystkie jej elementy podlegają ochronie przewidzianej przez prawo polskie i międzynarodowe, w szczególności ochronie określonej w Ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2006r., Nr 90, poz. 631). Utrwalanie i zwielokrotnianie techniką drukarską lub cyfrową, modyfikowanie oraz dystrybucja materiałów zawartych na Stronie internetowej w części lub w całości, dozwolone jest wyłącznie za pisemną, pod rygorem nieważności, zgodą Velo sp. z o.o.
3. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umowy sprzedaży jest sąd polski. Klient będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałymi Polubownymi Sądami Konsumenckimi działającymi przy właściwych dla siedziby Sklepu internetowego, Wojewódzkich Inspektorach Inspekcji Handlowej.
4. Wszelkie spory wynikłe w związku z korzystaniem z Serwisu odbierzebon.pl lub wynikające z zawarcia umowy sprzedaży będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
5. Do umów sprzedaży mają zastosowanie w odpowiednim zakresie przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) o prawach konsumenta, ustawy kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.02.144.1204).

Gliwice, dnia 07.08.2026r.

Załącznik – formularz odstąpienia od umowy
Produkty odeślij na adres Sprzedawcy:

Velo sp. z o.o.
44-100 Gliwice
ul. Pszczyńska 305
Odbierzebon.pl

FORMULARZ ODSZKADNIENIA OD UMOWY

*formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy
(Pomyśl o środowisku i skorzystaj z elektronicznej wersji tego formularza! Plik pdf dołączony jest
do potwierdzenia zamówienia.)*

Dane Klienta

Imię i nazwisko:
Adres:
Adres e-mail:
Telefon:

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy sprzedaży
następujących produktów:

1. ☐ - - ilość:
2. ☐ - - ilość:
3. ☐ - - ilość:
4. ☐ - - ilość:

Data zawarcia umowy Data otrzymania towaru:

Numer zamówienia:

Numer dokumentu sprzedaży (paragon/faktura):

Wybierz i zaznacz informacje o oczekiwanej formie zwrotu, dostępne są dwie opcje:

1. ☐ Zwrot środków za zwracany produkt w formie eBonu.
Wybierając tę formę otrzymasz nowy eBon o wartości zwracanych produktów.
2. ☐ Zwrot środków za zwracany produkt w formie przelewu na rachunek bankowy. [Ten wariant dostępny jest tylko gdy dopłacałeś do zamówienia].

Uwaga! Decydując się na tę formę pamiętaj, że zwrot środków na konto możemy zrealizować
wyłącznie do wysokości otrzymanej dopłaty.

Wyrażam zgodę na zwrot płatności w formie przelewu bankowego, który nie wiąże się dla mnie
z żadnymi kosztami.

Numer rachunku bankowego do zwrotu:

.....

Nazwa banku:

Data i czytelny podpis Klienta:.....