

REGULAMIN SKLEPU – KSIĘGARNI STACJONARNEJ MATRAS

1. Podstawa prawna regulaminu: art. 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827).
2. Adres księgarni stacjonarnej: _____
3. Dane właściciela księgarni: Matras Spółka Akcyjna, 02-232 Warszawa, ul. Łopuszańska 38B wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód, Wydział VIII Gospodarczy, pod numerem KRS 0000252298, której nadano numer NIP: 634-10-05-237, numer REGON: 272315738 z kapitałem zakładowym wpłaconym w całości w wysokości 32 509 188,00 złotych (dalej „Sprzedawca”).
4. Kontakt z Biurem Obsługi Klienta:
 - a) dla telefonów komórkowych: 22 204 30 00 (koszt połączenia wg taryfy operatora);
 - b) dla telefonów stacjonarnych: 801 628 727 (koszt połączenia wg taryfy operatora);
 - c) elektroniczny formularz kontaktowy: <https://www.matras.pl/pomoc/kontakt>.
5. Przedmiot sprzedaży: m.in. książki, podręczniki, zabawki, artykuły szkolne, nośniki elektroniczne z muzyką i filmami.
6. Cena: podawana przy produkcie w złotych polskich jako cena brutto.
7. Sposób płatności: w chwili dokonywania zakupu gotówką lub kartą płatniczą.
8. Dostawa produktów: odbiór na miejscu.
9. Potwierdzenie zakupu: wydawane do zakupionego towaru.
10. Organizowana przez Sprzedawcę sprzedaż promocyjna obejmuje ograniczoną ilość produktów i trwa przez określony czas.
11. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z dnia 24 czerwca 2014 r., poz. 827) dla towarów zakupionych w księgarni stacjonarnej nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy oraz związany z nim zwrot towaru.
12. Sprzedawca może stosować wymianę zakupionych książek na podstawie dowodu zakupu, o ile są w stanie niezmienionym. Stosowna informacja w tym zakresie znajduje się na terenie księgarni.
13. Reklamacje:
 - a) Sprzedawca przestrzega obowiązku dostarczania produktów bez wad.
 - b) W przypadku, gdy produkt ma wadę, podstawą prawną rozpatrywania reklamacji są przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. 2014, poz. 121) w tym m.in. art. 556 – 576.
 - c) Klient ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie rękojmi, jeżeli towar konsumpcyjny jest wadliwy. Rozróżnia się dwa rodzaje wad: fizyczną i prawną. Wada

fizyczna to niezgodność produktu z umową. Dochodzi do niej w szczególności wtedy, gdy rzecz (i) nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć, (ii) nie ma właściwości, o których Klient został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę, (iii) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę, (iv) została wydana kupującemu w stanie niezupełnym – np. laptop sprzedany bez ładowarki, choć powinna być w zestawie. Z kolei wada prawna może polegać na tym, że kupiony przez Klienta towar (i) jest własnością osoby trzeciej, (ii) jest obciążony prawem osoby trzeciej albo (iii) cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

- d) W sytuacji wystąpienia wady Klient może złożyć do Sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać jednego z czterech działań:
- wymiany towaru na nowy;
 - naprawy towaru;
 - obniżenia ceny;
 - odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna.
- e) Wybór żądania zależy od Klienta. Sprzedawca może pod pewnymi warunkami zaproponować inne rozwiązanie, ale może się to odbyć z uwzględnieniem następujących okoliczności:
- łatwość i szybkość wymiany lub naprawy towaru;
 - charakter wady – istotna czy nieistotna;
 - to, czy towar był wcześniej reklamowany.
- f) Jeśli Klient żąda wymiany rzeczy lub jej naprawy, Sprzedawca może odmówić spełnienia tego żądania pod warunkiem, że opcja wskazana przez Klienta:
- byłaby niemożliwa do zrealizowania dla Sprzedawcy
albo
 - w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymagałaby nadmiernych kosztów.
- g) Sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie. Niezależnie od powyższego, w tej sytuacji Klient może zmienić swój wybór i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób, tj. obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.
- h) Sprzedawca musi wymienić towar lub usunąć wadę w rozsądnym czasie, który trwa nie dłużej niż 14 dni kalendarzowych. Jeśli Sprzedawca nie dochowa tego terminu, Klient może wyznaczyć mu czas na spełnienie żądania. W przypadku dalszej bezczynności Sprzedawcy i upływu wyznaczonego terminu Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy lub żądania obniżenia ceny.
- i) Sprzedawca odpowiada wobec Klienta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu jego wydania. Przez rok trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży. W takiej sytuacji to sprzedawca musi udowodnić, że wada powstała z winy Klienta. W przypadku zauważenia wady w późniejszym terminie, tj. pomiędzy dwunastym a dwudziestym czwartym miesiącem od wydania towaru, Klient powinien wykazać, że wada towaru istniała w momencie zakupu.
- j) Reklamację można złożyć w dowolnej formie. Dla celów dowodowych najbezpieczniej zrobić to pisemnie. Należy opisać stwierdzoną wadę i

określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi. Pismo reklamacyjne Klient może przekazać Sprzedawcy bezpośrednio (za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres Sprzedawcy. Reklamowane produkty należy odesłać wraz z informacją o przyczynie reklamacji na adres Matras S.A., 02-232 Warszawa, ul. Łopuszańska 38B Z DOPISKIEM "REKLAMACJA MATRAS" albo złożyć bezpośrednio w księgarni stacjonarnej Sprzedawcy, w której dokonano zakupu.

k) Jeżeli żądanie złożone przez Klienta przy reklamacji dotyczy:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny towaru,

to na Sprzedawcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna.

14. Gwarancja: o ile jest udzielana, to na zasadach przewidzianych w kartach gwarancyjnych załączonych do produktów.

Warszawa, dnia 1.07. 2015 r.