

Szanowny Kliencie,  
Dziękujemy za wybór firmy Dell.

## Warunki Sprzedaży Konsumentkiej oraz dozwolonego użytku

Poniższe zasady regulują warunki sprzedaży Produktów i Usług przez firmę Dell bezpośrednio Klientowi za pośrednictwem sklepu internetowego umieszczonego na stronie [www.dell.pl](http://www.dell.pl) – zwane dalej - "**Warunki Sprzedaży Konsumentkiej**". Słowo "**Klient**" odnosi się do Ciebie i oznacza, że jesteś konsumentem, który dokonuje zakupu Produktów lub Usług firmy Dell dla swojego osobistego użytku – niezwiązanego bezpośrednio z działalnością gospodarczą. Niniejsze warunki są skierowane do konsumentów, więc Dell nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Twoje przedsiębiorstwo lub w ramach prowadzonej przez Ciebie działalności gospodarczej, związane z korzystaniem z Produktu lub Usługi zakupionych w ramach niniejszych Warunków Sprzedaży Konsumentkiej. W przypadku zakupu Produktów i Usług bezpośrednio w ramach działalności gospodarczej – prosimy o zapoznanie się z Warunkami Sprzedaży dla Klientów Biznesowych i Publicznych dostępnymi na stronie [www.dell.pl](http://www.dell.pl), które będą miały zastosowanie do przedsiębiorców.

### 1. Definicje użyte w niniejszych Warunkach Sprzedaży Konsumentkiej:

"**Dell**" oznacza Dell Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul Inflancka 4A 00-189 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000058844, NIP: 526-020-67-12, REGON: 010562374, o kapitale zakładowym 102.623,62 zł, ;

"**Opis**" oznacza opis Produktu i /lub Usługi umieszczony na stronie [www.dell.pl](http://www.dell.pl);

"**Oprogramowanie Dell**" oznacza oprogramowanie, które jest własnością Dell oraz zostało dostarczone przez firmę Dell zgodnie z niniejszymi Warunkami Sprzedaży Konsumentkiej oraz warunkami licencji;

"**Oprogramowanie Osób Trzecich**" oznacza oprogramowanie, które nie jest oprogramowaniem Dell dostarczonym Klientowi przez Dell zgodnie z niniejszymi Warunkami Sprzedaży Konsumentkiej oraz warunkami licencji odpowiedniego oprogramowania;

"**Potwierdzenie Zamówienia**" oznacza potwierdzenie przez Dell zamówienia złożonego przez Klienta w formie pisemnej lub w formie dokumentowej;

"**Produkt**" oznacza produkty wymienione na stronie [www.dell.pl](http://www.dell.pl), które Dell zgadza się sprzedać Klientowi, zgodnie z niniejszymi Warunkami Sprzedaży Konsumentkiej;

"**Produkt Osób Trzecich**" oznacza każdy produkt lub usługi, które nie posiadają oznaczenia marką Dell;

"**Usługi**" oznaczają usługi lub oprogramowanie wymienione na [www.dell.pl](http://www.dell.pl), które Dell zgadza się sprzedać Klientowi zgodnie z niniejszymi Warunkami Sprzedaży Konsumentkiej;

"**Własność Intelektualna**" oznacza patenty, zarejestrowane i niezarejestrowane znaki towarowe, zarejestrowane i niezarejestrowane znaki usługowe, prawa do baz danych, zarejestrowanych i niezarejestrowanych wzorów i aplikacji dla wszystkich wyżej wymienionych, prawa autorskie, know-how, oznaczenia handlowe, nazwy domen, prawa autorskie i inne prawa własności intelektualnej poddane ochronie prawnej;

Prawa wynikające z niniejszych Warunków Sprzedaży Konsumentkiej przysługują Klientowi obok praw i środków przyznanych zgodnie z obowiązującym w Polsce prawem ochrony konsumentów i nie ograniczają uprawnień konsumentów wynikających z tych przepisów.

Dell zastrzega sobie prawo do zmiany Warunków Sprzedaży Konsumentkiej, o czym poinformuje na swojej stronie [www.dell.pl](http://www.dell.pl) na 30 (trzydzieści) dni przed planowaną zmianą. Zmiany Warunków Sprzedaży Konsumentkiej nie stosuje się z mocą wsteczną.

### 2. Zamawianie i akceptacja

2.1 Klient może złożyć zamówienie na Produkt lub Usługę bezpośrednio w Dell w trybie online lub telefonicznie. Złożenie przez Klienta zamówienia stanowi ofertę kupna skierowaną do Dell i jednocześnie zgodę na Warunki Sprzedaży Konsumentkiej. Umowa między Klientem a Dell nie dojdzie do skutku, dopóki Klient nie otrzyma z Dell formularza wraz z akceptacją zamówienia Klienta w formie Potwierdzenia Zamówienia (umowa), które oznaczać będzie przyjęcie oferty.

2.2 Dell zastrzega sobie prawo do wprowadzania drobnych zmian w złożonym przez Klienta zamówieniu, jeśli na przykład wystąpi niedobór części lub z innej uzasadnionej przyczyny, o czym Klient zostanie poinformowany w Potwierdzeniu Zamówienia. Dell gwarantuje, że wszelkie takie drobne zmiany będą co najmniej równoważne lub lepsze w stosunku do specyfikacji i nie wpłyną negatywnie na funkcjonalność materiałów, wykonania lub wyglądu Produktu lub wykonania Usługi.

2.3 W razie zauważenia jakichkolwiek nieścisłości lub błędów w Potwierdzeniu Zamówienia należy niezwłocznie po jego otrzymaniu skontaktować się z Dell, aby Dell miał szansę poprawić błąd lub wyjaśnić nieporozumienie przed rozpoczęciem dostaw Produktu lub świadczenia Usług.

### 3. Cena i płatności

Cena do zapłaty przez Klienta będzie określona w Potwierdzeniu Zamówienia. Z uwagi na fakt, iż Produkt lub Usługa będą wykonane zgodnie z indywidualnymi wymaganiami Klienta, Dell wymaga zapłaty zaliczki w wysokości 100% ceny przed dostawą Produktu lub wykonaniem Usług. Dell zastrzega sobie prawo zawieszenia dostaw Produktu lub wykonania Usług aż do momentu całkowitej zapłaty przez Klienta. Wszystkie ceny zawierają podatek VAT.

### 4. Dostawa, Własność i Ryzyko

4.1 Miejsce dostawy i szacunkowy termin dostawy Produktu lub świadczenia Usługi zostaną podane w Potwierdzeniu Zamówienia. Jeśli szacowany termin dostawy nie może być spełniony, Dell poinformuje Klienta o nowym terminie dostawy. Jeżeli dostawa nie zostanie zrealizowana w ciągu 30 dni od daty pierwotnego zamówienia, a nie został następnie przyjęty nowy termin dostawy lub Klient nie wyraził zgody na termin dostawy wykraczający poza 30 dni, Klient może odstąpić od zawartej umowy bez opłat i uzyskać pełny zwrot pieniędzy. Jeśli Klient zaakceptował dostawę po upływie 30 dni od daty pierwotnego terminu lub zgodził się na nowy termin dostawy przekraczający okres 30 dni, Klient ma prawo do odstąpienia, o którym mowa w pkt 8.

4.2 Klient powinien dokonać zbadania Produktu w momencie dostawy. Jeśli Klient stwierdzi braki w stosunku do Potwierdzenia Zamówienia lub zauważy, iż przysłano Produkt niezgodny z Zamówieniem lub uszkodzony – Klient powinien niezwłocznie powiadomić o tym Dell w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, w celu umożliwienia zaproponowania właściwego rozwiązania przez Dell – takiego jak zwrot pieniędzy, wymiana lub naprawa - w zależności od okoliczności.

4.3 . Używanie Produktu nie oznacza nabycia przez Klienta praw Własności Intelektualnej do Produktu lub Usługi zakupionych od Dell, z wyjątkiem tych, które zostaną mu wyraźnie przyznane stosowną licencją. Prawa Własności Intelektualnej pozostają własnością Dell i licencjodawców będących producentami oprogramowania.

4.4 W momencie dostarczenia do Klienta lub jego przedstawiciela Produktu, na Klienta przechodzą wszystkie ryzyka dotyczące Produktu z wyjątkiem tych, które dotyczą kwestii materiałowych i produkcyjnych.

## **5. Gwarancja na Produkt**

5.1 Klientowi - jako konsumentowi - przysługuje szereg uprawnień ustawowych związanych z Produktem. W szczególności Dell – jako sprzedawca – zobowiązany jest do dostarczenia Produktu bez wad, a konsumentowi przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi. Niniejsze postanowienia nie wyłączają ani nie ograniczają tych uprawnień.

5.2 Dell (i) gwarantuje, że Produkt marki Dell jest zgodny z Opisem Produktu (ii) udziela gwarancji na wady fizyczne Produktu na okres jednego roku od daty dostawy ("Gwarancja Podstawowa"), oraz (iii) udziela gwarancji na wady fizyczne części zamiennych marki Dell na okres 90 dni od daty dostawy lub do końca okresu Gwarancji, jeśli ten okres jest dłuższy. Klient może w okresie gwarancyjnym zamówić także szereg Usług, w tym dodatkowe naprawy lub wymiany, które wykraczają poza Gwarancję Podstawową.

5.3 Dell będzie dokonywał napraw lub wymiany Produktów zgodnie z warunkami zawartymi w Opisie Usług oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa ochrony konsumentów.

5.4 W ramach Gwarancji Podstawowej Dell zobowiązany jest do naprawy i wymiany Produktów będących przedmiotem normalnego użytkowania. Normalne użytkowanie oznacza korzystanie z Produktów w warunkach domowych, niekomercyjnych, niezwiązanych z eksperymentami, w sposób, który jest zgodny ze specyfikacją, funkcjonalnością i standardami obsługi opisanymi w Opisie. W przypadku naprawy lub wymiany produktu marki Dell, Dell zobowiązany będzie to zrobić z należytą starannością w rozsądnym terminie, nie dłuższym niż 45 dni.

5.5 Dell nie będzie zobowiązany do naprawy wad lub wymiany wadliwych Produktów w ramach Gwarancji Podstawowej:

- jeśli wada leży poza zakresem udzielonej Gwarancji Podstawowej; lub

- jeśli wada jest spowodowana przyczyną zewnętrzną, taką jak: umyślne uszkodzenie, zaniedbanie, nietypowe warunki pracy, nieprzestrzeganie pisemnej instrukcji Dell niewłaściwe korzystanie lub zmiana, modyfikacja, regulacja lub naprawa Produktów bez zgody Dell przez Klienta, jak również z powodu wypadków losowych, nadmiernej wilgotności, elektrycznego spięcia lub innych warunków środowiskowych, które nie są powszechnie spotykane w bezpiecznym środowisku. Dell nie jest zobowiązany do naprawy lub wymiany części tych Produktów, które zostały zmodyfikowane lub naprawione przez osobę trzecią.

- zobowiązanie Dell do naprawy i wymiany nie stosuje się do dodatkowych elementów eksploatacyjnych (takich jak na przykład toner drukarek atramentowych).

5.6 Baterie do notebooków, których dostawa jest świadczona w ramach Usługi lub Produktu, mają maksymalną roczną gwarancję, chyba że wskazano krótszy okres w załączonym do Usługi lub Produktu Opisie.

5.7 Dell dokona napraw Produktu przy użyciu części, które są nowe lub odpowiadają nowym zgodnie z normami branżowymi i stosowaną praktyką. Produkty będą naprawiane przy użyciu części, które będą posiadać analogiczny okres gwarancji.

5.8 Dell jest właścicielem Produktu lub części, które zostały zastąpione, natomiast Klient, na mocy udzielonej przez Dell gwarancji, będzie właścicielem wszystkich wymienionych Produktów lub części. Klient jest zobowiązany do zwrotu Dell zdemontowanych części lub wymienionego Produktu na każde żądanie Dell. Koszty zwrotu takich zdemontowanych części lub wymienionych Produktów będą ponoszone przez Dell.

5.9 W zakresie określonym i dopuszczalnym przez prawo, jeśli nie określono inaczej, Dell nie ponosi odpowiedzialności za Produkty Osoby Trzeciej lub Oprogramowanie Osoby Trzeciej. Jeżeli Dell przysługiwać będą roszczenia wobec producenta lub dostawcy Produktu Osoby Trzeciej lub Oprogramowania Osoby Trzeciej. Dell przekaze Klientowi wszelkie uprawnienia wynikające z rękojmi lub gwarancji udzielonej przez producenta lub dostawcę Produktu Osoby Trzeciej lub Oprogramowania Osoby Trzeciej. Niniejsze postanowienie nie wyłącza uprawnień konsumenta wynikających z rękojmi wobec Dell.

## **6. Usługi**

6.1 Dell oświadcza, iż Usługi: (i) są zgodne z ich Opisem, oraz (ii) będą wykonywane z należytą starannością podczas okresu trwania Usługi.

6.2 Dell dokona naprawy lub wymiany Produktu zgodnie z pkt 5 i 6, Opiszem nabytych Produktów lub Usług oraz właściwym prawem. Dell będzie starał się spełnić wymogi dotyczące deklarowanego w Opisie czasu reakcji, ale rzeczywisty czas może różnić się od deklarowanego z uwagi między innymi na oddalenie lub dostępność lokalizacji Klienta, warunki pogodowe oraz dostępność części zamiennych.

6.3 Dell może świadczyć usługi za pośrednictwem Internetu lub w razie potrzeby telefonicznie. Niektóre dodatkowe, opcjonalne Usługi mogą być oferowane przy użyciu specjalnych taryf. Dell będzie identyfikował takie usługi z góry i świadczył je zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz stosując odpowiednie kody odnoszące się do świadczenia i korzystania z usług o podwyższonej opłacie taryfowej. Rozmowy telefoniczne mogą być nagrywane w celach szkoleniowych. Klient jest zobowiązany podać Dell wszystkie konieczne informacje oraz odpowiednio współpracować, aby umożliwić Dell świadczenie Usług.

6.4 Klient będzie ponosić odpowiedzialność za wszystkie opłaty telefoniczne i pocztowe w kontaktach z Dell z wyjątkiem sytuacji dotyczących wymiany wadliwego lub uszkodzonego Produktu (opłata wg. cennika operatora).

## 7. Oprogramowanie

7.1 Zarówno Oprogramowanie Dell, jak i Oprogramowanie Osób Trzecich są przedmiotem umów licencyjnych dostarczonych wraz z nośnikami Oprogramowania lub w momencie uruchomienia, gdy Oprogramowanie jest pobierane lub aktywowane.

7.2 W przypadku braku osobnej licencji towarzyszącej Oprogramowaniu Dell, Dell udziela Klientowi niewyłącznej, niezbywalnej licencji na dostęp i korzystanie z Oprogramowania Dell na czas trwania usługi lub używania Produktu. Oprogramowanie dostarczone lub udostępnione Klientowi przez Dell w związku ze świadczeniem Usług może być stosowane tylko w okresie Usługi i wyłącznie w zakresie niezbędnym do korzystania z Usług.

7.3 Wobec wszystkich programów dostarczanych przez firmę Dell, Klientowi (z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa) nie wolno:

- (i) dokonywać kopiowania oprogramowania (za wyjątkiem przygotowania kopii zapasowej), adaptacji, udzielania licencji, sprzedaży, przypisywania, udzielania sublicencji, przenoszenia lub w inny sposób lub obciążenia oprogramowania lub
- (ii) naruszać warunków określonych w każdym Opisie Usługi lub licencji Oprogramowania. Klient zobowiązuje się przestrzegać warunków licencji na Oprogramowanie Dell i Oprogramowanie Osób Trzecich.

## 8. Odstąpienie od umowy

8.1 Klient ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 ( czternastu ) dni, licząc od:

(i) dnia dostarczenia Produktu do Klienta,

(ii) dla Usług – od dnia zawarcia umowy .

8.2 Prawo odstąpienia przez Klienta od umowy w okresie określonym w pkt 8.1 nie ma zastosowania do :

- sytuacji, w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
- świadczenia Usług, jeżeli Dell wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dell utraci prawo odstąpienia od umowy;
- dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dell o utracie prawa odstąpienia od umowy.

8.3 W celu wykonywania swojego prawa do odstąpienia od umowy w terminie określonym w pkt 8.1, Klient składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu (wzór stanowi załącznik do niniejszych Warunków Sprzedaży Konsumentckiej). Oświadczenie powinno zostać wysłane na adres Dell. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dell przekaże Klientowi adres do zwrotu i numer zwrotu, które należy umieścić na opakowaniu zwracanego Produktu w celu usprawnienia procesu zwrotu.

8.4 W przypadku odstąpienia od umowy zgodnie z pkt 8.1. Klient zwróci wszystkie Produkty, przy czym Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Dell zorganizuje odbiór Produktów od Klienta, chyba że strony ustalą inaczej.

8.5 Dell zwróci Klientowi cenę oraz koszty dostarczenia rzeczy do Klienta w sposób zwykły i najtańszy, w terminie 14 dni od otrzymania od Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

## 9. Polityka prywatności i ochrony danych

Dane osobowe uzyskane przez Dell od Klienta mogą być przetwarzane zgodnie z obowiązującym prawem i zgodnie z polityką prywatności firmy Dell. Dell może przekazywać dane do innych podmiotów z grupy kapitałowej Dell, partnerów lub podwykonawców wykonujących Usługi w imieniu Dell. Dane mogą zostać przekazane do tych podmiotów także poza granicę Europejskiego Obszaru Gospodarczego. W takiej sytuacji Dell zapewni odpowiedni poziom ochrony danych osobowych. Prosimy o zapoznanie się ze szczegółowymi informacjami o sposobach przetwarzania danych osobowych znajdujących się w Oświadczeniu o prywatności w odniesieniu do informacji o klientach i użytkownikach internetowych - dostępnym pod adresem: <http://www.dell.com/learn/pl/pl/plcorp1/policies-privacy> . W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z Działem Ochrony Danych Osobowych pod adresem [privacy@dell.com](mailto:privacy@dell.com). Wyróżają Państwo zgodę na przetwarzanie danych w sposób określonych powyżej.

## 10. Kontrola Eksportu

Produkt, który może zawierać technologię i oprogramowanie, podlega przepisom eksportowym Stanów Zjednoczonych, Unii Europejskiej, jak również przepisom państwa, w którym został wydany lub jest używany. Klient zobowiązuje się przestrzegać tych praw. Zgodnie z tymi przepisami, Produkt nie może być sprzedawany, dzierżawiony lub w inny sposób przekazany użytkownikom końcowym do krajów, które są objęte embargiem lub innym rodzajem ograniczeń handlowych. Klient oświadcza, że Produkt zakupiony od Dell nie będzie stosowany, sprzedawany, dzierżawiony lub w inny sposób przekazany lub wykorzystywany przez użytkownika zaangażowanego w działania związane z bronią masowego rażenia, w

tym, w szczególności do działań związanych z projektowaniem, rozwojem, produkcją i stosowaniem materiałów jądrowych, obiektów jądrowych, lub broni jądrowej, pocisków lub wspierania projektów związanych z bronią raketową, chemiczną lub biologiczną. Klient zgadza się przestrzegać powyższych postanowień i przepisów.

### 11. Prawa Własności Intelktualnej

11.1 Dell zachowuje prawa Własności Intelktualnej do wszystkich Produktów i Usług. Klient jest zobowiązany powiadomić Dell o wszelkich naruszeniach praw Własności Intelktualnej dotyczących Produktów lub Usług.

11.2 Z zastrzeżeniem pkt 11.3, Dell pokryje wszystkie koszty i zobowiązania Klienta, które powstały lub mogą powstać z tytułu roszczenia osób trzecich, z powodu korzystania przez Klienta z Produktów marki Dell lub Oprogramowania Dell, które naruszają prawo Własności Intelktualnej. Dell może wymienić lub zmodyfikować element, który narusza prawa Własności Intelktualnej osób trzecich lub też dokonać zwrotu pieniędzy (bez odsetek) lub zainstalować zastępcze lub zmodyfikowane Oprogramowanie Dell przy pomocy odpowiednich nośników lub metod transferu, takich jak płyty CD lub pobranie przez Internet.

11.3 Zobowiązanie Dell do pokrycia kosztów Klienta w okolicznościach określonych w pkt 11.2 powyżej nie stosuje się, jeżeli roszczenie powstało w wyniku:

- Stosowania Produktu Osoby Trzeciej lub Oprogramowania Osoby Trzeciej lub innych obcych usług lub oprogramowania;
- Nieautoryzowanych modyfikacji lub wykorzystania Produktów, Usług i Oprogramowania Dell;
- Wszelkich roszczeń wynikających z korzystania z Produktów lub Usług marki Dell w połączeniu z elementami (sprzętem lub oprogramowaniem) niedostarczonym przez Dell.

11.4 Niniejsze postanowienia nie wyłączają ani nie ograniczają praw Klienta wynikających z rękojmi.

### 12. Cesja

Niniejsze Warunki Sprzedaży Konsumenckiej odnoszą się do Klienta i żadna ze Stron nie może scedować lub przenieść zobowiązań wynikających z nich na inne osoby, bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody drugiej Strony.

### 13. Siła wyższa

Dell nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niewykonanie swoich zobowiązań wynikających z niniejszych Warunków Sprzedaży Konsumenckiej, jeżeli takie opóźnienie lub brak możliwości realizacji zamówienia jest spowodowane przez zdarzenia siły wyższej lub zdarzeń pozostających poza kontrolą Dell, za które odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności takich jak: strajk pracowników Osób Trzecich, akty terrorystyczne, wojny, katastrofy naturalne, trudne warunki pogodowe, czy też nieprzewidywalne zakłócenia produkcji lub transportu dostawców firmy Dell, które zostały spowodowane siłą wyższą lub działaniem osób trzecich, za które Dell nie ponosi odpowiedzialności.

### 14. Prawo i jurysdykcja

Prawem właściwym dla stosunków Dell z Klientem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy zawartej pomiędzy Dell a Klientem w oparciu o niniejsze Warunki Sprzedaży konsumenckiej jest prawo polskie, a wszelkie spory dotyczące wykonania niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sądy powszechne na terytorium RP zgodnie z właściwością ustawową.

### 15. Kluczowa dokumentacja dotycząca Warunków Sprzedaży Konsumenckiej

Opis Produktów, Opis Usług i Procedury Dell dotyczące ochrony danych osobowych i ochrony prywatności znajdują się na stronie [www.dell.pl](http://www.dell.pl)

## FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

– Adresat

Dell sp. z o.o.

Ul. Inflancka 4A

00-189 Warszawa

– Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

– Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.

**Wyciąg z  
Ustawy  
z dnia 30 maja 2014 roku  
o prawach konsumenta  
(t.j. Dz.U. 2017 poz. 683)  
(...)**

**Rozdział 4**

**Prawo odstąpienia od umowy**

**Art. 27.** 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 określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

**Art. 28.** Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

1) dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności – od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:

a) obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,

b) polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;

2) dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

**Art. 29. 1.** Jeżeli konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w art. 27.

2. Jeżeli konsument został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.

**Art. 30. 1.** Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy.

2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3. Jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy:

1) przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy;

2) przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy.

4. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w sposób, o którym mowa w ust. 3.

**Art. 31. 1.** W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

2. Jeżeli konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim przedsiębiorca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

**Art. 32. 1.** Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.

2. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

3. Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać 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.

**Art. 33.** Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

**Art. 34. 1.** Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

2. Konsument ponosi tylko bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

3. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.

4. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9.

Art. 35. 1. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

2. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

Art. 36. Konsument nie ponosi kosztów:

1) świadczenia usług, dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej w przypadku, gdy nie są one oferowane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:

a) przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 9 lub

b) konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2;

2) dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli:

a) konsument nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub

b) konsument nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielenia takiej zgody, lub

c) przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zgodnie z art. 15 ust. 1 i art. 21 ust. 1.

Art. 37. 1. W chwili odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez konsumenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z przedsiębiorcą. Konsument nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

2. Jeżeli umowa dodatkowa została zawarta z osobą trzecią, przedsiębiorca informuje tę osobę o odstąpieniu przez konsumenta od umowy.

Art. 38. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;

2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;

3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;

5) 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;

6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;

7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;

8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;

11) zawartej w drodze aukcji publicznej;

12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;

13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Dell informuje, że zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 21 maja 2013 r. (524/2013) powołana została internetowa platforma do rozpatrywania sporów konsumenckich online. Dostęp do platformy możliwy jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Konsumenci mają również możliwość skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów, przez podmiot uprawniony zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016 r. poz. 1823). Lista podmiotów uprawnionych do prowadzenia tych postępowań dostępna jest w rejestrze prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://uokik.gov.pl/download.php?id=1480>  
Przypominamy, że do przeprowadzenia postępowania pozasądowego konieczna jest zgoda obu stron postępowania (Dell nie udziela zgody z góry). Szczegóły dotyczące sposobów oraz dostępu do pozasądowych form rozstrzygnięcia sporów znajdują się pod adresem: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)