

Słownik pojęć

- a. Sprzedający/Lemonbike.eu – Firma Lemonbike.eu Gabriela Fabian. Adres firmy: Pyskowice 44-120 ul. Armii Krajowej 5
- b. Sklep/e-sklep – Sklep internetowy pod adresem <https://lemobike.eu> należący do Lemonbike.eu
- c. Siedziba Lemonbike.eu – Lokalizacja magazynów firmy znajdująca się pod adresem 41-710 Ruda Śląska, ul. 1 Maja 276, województwo Śląskie.
- d. Kupujący/Klient – Osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych, dokonując zakupów w sklepie <https://lemonbike.eu>
- e. Czas realizacji zamówienia – okres czasu w jakim Sklep skompletuje zamówienie i przekaże je firmie transportowej realizującą wybraną przez Klienta formę dostawy;
- f. Dni robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, ale z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- g. Przelew tradycyjny – płatność dokonywane przez Klienta w banku poprzez konto internetowe
- h. Kodeks Cywilny – Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 (Dz. U. z 2014 r. poz.121 z zm.).
- i. Ustawa o prawach konsumenta – Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz. U. z 2014 r poz. 827).
- j. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 (Dz. U z 2013 r poz. 1422 z zm.).

INFORMACJE PODSTAWOWE:

1. Sklep internetowy, w którym odbywa się sprzedaż towarów w asortymencie rowerowym i do którego odnosi się ten regulamin znajduje się pod adresem <https://lemonbike.eu> i należy do firmy Lemonbike.eu
2. Klient w celu złożenia zamówienia może, ale nie musi założyć konto. Składając zamówienie bez posiadania konta, Klient zostanie poproszony o wypełnienie danych do wysyłki i płatności.
3. Lemonbike.eu dołożyło wszelkich starań, by zapewnić maksymalnie udane zakupu, zwracając szczególną uwagę na bezproblemowość transakcji i ochronę powierzanych danych osobowych.

SKŁADANIE ZAMÓWIENIA:

1. Klient składa zamówienie wybierając dany produkt w e-sklepie za określoną cenę. Zamówienie wraz potwierdzeniem w formie elektronicznej stanowi zawarcie umowy. Do poprawnego złożenia zamówienia wymaga się kliknięcie przycisku “Zatwierdzam”

2. Klient otrzyma potwierdzenie zamówienia w wiadomości, która zostanie dostarczona na podany adres e-mail. Jest to moment zawarcia umowy pomiędzy Klientem i Sprzedającym.
3. Wszystkie wątpliwości i pytania w momencie składania zamówienia należy zgłaszać na adres e-mail info@lemonbike.eu lub dzwoniąc pod numer telefonu +48 507 084 103

REALIZACJA ZAMÓWIENIA

1. Klient może wprowadzić w zamówieniu zmiany do czasu wystawienia przez Sprzedającego paragonu lub faktury. Zmiany należy zgłaszać mailowo na info@lemonbike.eu lub numer kontaktowy Doradcy Klienta +48 507 084 103.
2. Termin realizacji zamówień to czas w dniach roboczych. Czas realizacji nie obejmuje okresu, w którym zamówienie jest na etapie dostarczania przesyłki do Klienta.
3. Termin realizacji zamówienia wynosi 2 dni robocze, do 48h. Niekiedy czas ten może się wydłużyć i Klient zostanie o tym priorytetowo poinformowany z możliwością anulowania zamówienia.
4. Fizyczna dostępność towaru w magazynach Lemonbike jest wyświetlana przy każdym z produktów. W przypadku niedostępności danego towaru (błędu w e-sklepie), Klient zostanie o tym jak najwcześniej poinformowany z możliwością korekty zamówienia lub jego anulowania.

RODZAJE ZAPŁATY

Klient w momencie finalizowania zamówienia w e-sklepie może wybrać następujące opcje zapłaty:

1. Płatność przelewem tradycyjnym do 7 dni od złożenia zamówienia na numer konta podany w potwierdzeniu zamówienia. Po niezaksięgowaniu wpłaty po 7 dniach, zamówienie zostanie automatycznie anulowane.
2. Płatność kurierowi przy odbiorze na kwotę podaną w potwierdzeniu zamówienia
3. Płatność gotówką w Salonach Lemonbike.eu, adresy dostępne na <https://lemonbike.eu/kontakt/>
4. Płatność Payu – natychmiastowe potwierdzenie płatności za pośrednictwem systemu płatniczego Payu.

INFORMACJE O DOSTAWIE

Klient w momencie finalizowania zamówienia w e-sklepie może wybrać opcje dostawy, której kwota zostanie doliczona do łącznej ceny zamówienia. Dostępne są następujące formy dostawy:

1. Przesyłka kurierem DPD 39 zł (koła) i 30zł (pozostałe produkty)
2. Przesyłka kurierska DPD za pobraniem 49 zł
3. W przypadku zakupu kół do ceny transportu jest wliczony specjalny karton transportowy na koła (wielokrotnego użytku)
4. Odbiór osobisty 0 zł

Dokładamy wielu starań, by powierzenie danych osobowych Klientów dla firm kurierskich było maksymalnie bezpieczne. Ponadto zbieramy tylko te dane, które są niezbędne do poprawnej realizacji wysyłki zamówienia.

Dodatkowe informacje o wysyłkach:

1. Klient powinien zwrócić uwagę na stan wizualny paczki w momencie jej odbioru, szczególnie sprawdzając czy nie jest zniszczona lub uszkodzona.
2. Jeżeli przesyłka jest uszkodzona, należy w obecności kuriera przygotować protokół szkody, który zawiera: datę, godzinę, stan w jakim została doręczona. Ponadto należy sprawdzić zawartość przesyłki. Protokół szkody należy jak najszybciej wysłać na info@lemonbike.eu
3. Aktualne ceny przesyłek są dostępne na <https://lemonbike.eu/dostawa-produktow>, a także widnieją w etapach realizacji zamówienia.

ZWROTY

1. Zgodnie z prawem konsumenta możesz w ciągu 14 dni odstąpić od umowy i oczekiwać zwrotu środków za zakupiony towar bez podania przyczyny.
2. Zwracane produkty nie mogą posiadać śladów używania, eksploatacji czy montażu – ich stan powinien umożliwiać ich dalszą sprzedaż jako nowe.
3. Należy do przesyłki dołączyć wydrukowany formularz zwrotu i dowód zakupu. Jeżeli zwrot dotyczy tylko części produktów, wyślemy skorygowany paragon/fakturę
4. Nie należy wysłać paczek ze zwrotem za pobraniem. Nie przyjmujemy takich przesyłek. Zwrot środków dokonamy na numer konta podany w wypełnionym formularzu.

Proces realizacji zwrotów:

- a. Skontaktuj się z nami mailowo info@lemonbike.eu o chęci skorzystania z prawa zwrotu.
- b. Wyślij paczkę z produktami, które chciałbyś zwrócić. Prosimy o umieszczenie dopisku "zwroty". W paczce powinien znaleźć się poprawnie wypełniony formularz zwrotu
- c. Adres zwrotów: [Lemonbike.eu](https://lemonbike.eu), 41-710 Ruda Śląska, ul. 1 Maja 276, tel. dla kuriera: 531 956 334

- d. Po otrzymaniu Twojej przesyłki wyślemy do Ciebie potwierdzenie o otrzymaniu paczki. Jeżeli przedmiot pozytywnie przejdzie naszą weryfikację, czyli nie będzie posiadał śladów użytkowania, zwrócimy Ci pieniądze za jego zakup.
- e. Na podany przez Ciebie w formularzu zwrotu numer konta bankowego dokonamy do 14 zwrot pieniędzy w kwocie jaka widnieje na dokumencie sprzedaży zwracanego produktu.

GWARANCJA I RĘKOJMIA

Produkty zakupione w lemonbike.eu są objęte 2-letnim okresem gwarancji od wad fabrycznych, licząc od dnia otrzymania towaru. Wybrane towaru mają rozszerzoną gwarancję, o czym poinformowano w karcie produktu sklepu internetowego.

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Jak wygląda proces reklamacji?

1. Wypełnij i wyślij online formularz zgłoszeniowy online lub formularz zgłoszeniowy do wypełnienia ręcznego. Możesz się również skontaktować mailowo.
2. W odpowiedzi na formularz, Twoje zgłoszenie otrzyma indywidualny numer i ustalimy szczegóły wysyłki paczki.
3. Po otrzymaniu przesyłki z reklamowanym produktem nasi specjaliści zweryfikują omawianą przez Ciebie wadę.
4. Jeżeli będzie to konieczne, wyślemy reklamowany produkt wraz z opisem wady bezpośrednio do producenta.
5. Do 14 dni poinformujemy Cię o pozytywnym lub negatywnym rozpatrzeniu gwarancji. W niektórych przypadkach czas ten może się wydłużyć z przyczyn niezależnych od nas np. oczekiwanie na rozpatrzenie gwarancji u producenta.
6. Wymianę lub naprawę gwarancyjną dokonujemy do 14 dni.
7. Zastrzegamy sobie prawo, że czas 14 dni może się wydłużyć z przyczyn niezależnych od nas np. z powodu chwilowego braku produktu u producenta lub dystrybutora, o czym uprzednio informujemy.

Co jest podstawą reklamacji produktów?

Pod pojęciem reklamacji rozumie się możliwość wymiany lub naprawy produktu, który posiada wadę fabryczną, stwierdzoną podczas ekspertyzy gwarancyjnej. Reklamacja dotyczy produktów, których wada fabryczna nie pozwala na poprawne użytkowanie.

Czego nie obejmuje reklamacja?

Reklamacja nie obejmuje uszkodzeń powstałych na skutek niepoprawnego używania produktu.

Kto przyznaje reklamację?

Po otrzymaniu reklamowanego produktu, nasi specjaliści rozpatrują zgłoszenie. Każde zgłoszenie traktowane jest indywidualnie. Szczegółowo staramy się zrozumieć co zawiodło. Jeżeli wada rzeczywiście wskazuje na defekt fabryczny, to wydajemy decyzję o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i jak najszybciej wymieniamy lub naprawiamy produkt. W określonych przypadkach reklamowany podzespół zostanie przekazany do producenta podezpołu celem zweryfikowania usterki.

Kto pokrywa koszty wysyłki produktów w celu zgłoszenia reklamacyjnego?

Koszty wysyłki pokrywa Kupujący. Jeżeli reklamacja zostanie pozytywnie rozpatrzona, to dokonamy zwrotu kosztów wysyłki zgodnie z cennikiem dostępnym w regulaminie.

GROMADZONE DANE OSOBOWE

W celu poprawnego przeprowadzenia procesów: realizacji zamówień, kontaktu z Klientami, możliwością przedstawienia ofert handlowych, realizowania akcji promocyjnych i marketingowych wykorzystujemy następujące dane osobowe:

1. Imię i nazwisko
2. Adres zamieszkania
3. Numer telefonu
4. E-mail
5. Numer IP

Dane, które gromadzimy są niezbędne do przeprowadzenia wyżej wymienionych procesów. Co istotne, nie kolekcjonujemy nadmiaru informacji. Wszystkie dane, które są nam powierzane, ograniczyliśmy do minimum. Ponadto zabezpieczamy udostępnione dane na wszystkie możliwe dla nas technologicznie sposoby ich ochrony (odpowiednie szyfrowanie, zabezpieczenia i ochrona systemów informatycznych, minimalizacja ilości osób, które mają styczność z obsługą danych). Cenimy prywatność i mamy świadomość, że jest to sprawa priorytetowa, wiążąca się

z zaufaniem jakim zostaliśmy obdarzeni.

Administratorem danych jest firma Lemonbike.eu. Adres: Pyskowice, ul. Armii Krajowej 5.

PRAWA DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 15 – 22 RODO każdemu użytkownikowi, Klientowi e-sklepu, osobie której dane są przetwarzane przysługują poniższe prawa:

1. Dostęp do danych (art. 15 RODO)

Osoba, której dane mogą znajdować się w naszym serwisie ma prawo uzyskać potwierdzenie od administratora jakie dane są gromadzone, a także uzyskać do nich dostęp. Administrator ma obowiązek dostarczyć kopie danych jakie są przetwarzane.

2. Modyfikacja danych (art. 16 RODO)

Jeżeli przetwarzane dane osobowe są błędne i nieprawidłowe, osoba której dane się dotyczą ma prawo wymagać ich sprostowania.

3. Prawo do bycia zapomnianym (art. 17 RODO)

Osoba, której dotyczą się przetwarzane dane ma prawo żądać od Administratora ich usunięcia. Dane zostaną niezwłocznie usunięte, jeżeli odnoszą się do jednej z poniższych okoliczności:

- Dane przestały być niezbędne do celów w których zostały zebrane np. wysyłka zamówienia
- Zgoda na przetwarzanie danych została cofnięta
- Osoba, której dotyczą dane na mocy art. 21 ust. 1 sprzeciwia się ich przetwarzaniu

4. Ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO)

Osoba, której dane są przetwarzane, może żądać ograniczenia ich przetwarzania jeśli:

- a) Dane są nieprawidłowe (do czasu ich poprawy)
- b) Dane są przetwarzane w nadmiarze, niezgodnie z prawem, a osoba, do której dane się odnoszą, sprzeciwia się ich usunięciu, chcąc ograniczyć prawa do ich wykorzystania.

5. Możliwość sprzeciwu przetwarzania

Osoba, której dane są przetwarzane w celach marketingowych może w dowolnym czasie zażądać zaprzestania ich gromadzenia, a także usunięcia.

6. Osoba, której dotyczą się przetwarzane dane może realizować wszystkie swoje powyżej opisane prawa kontaktując się na adres mailowy info@lemonbike.eu.

Można to zrobić także listownie, wysyłając pismo na adres siedziby Administratora danych.

7. Administrator w ciągu miesiąca udzieli informacji odnośnie działań, które zostały podjęte wobec prośby i żądań osoby, której dane są przetwarzane.

KOMU POWIERZANE SĄ DANE?

Udostępniamy dane osobowe firmą zewnętrznym, z którymi współpraca jest niezbędna do poprawnej obsługi naszych Klientów i użytkowników strony. Liczba zewnętrznych firm i organizacji, którym dane są udostępniane została ograniczona do minimum. Wszystkie zewnętrzne firmy spełniają najwyższe wymogi bezpieczeństwa i ochrony powierzanych im danych. Przedstawiamy z jakimi Partnerami współpracujemy:

1. Usługi technologiczne (w celu wsparcia obsługi stron internetowych i pozostałych informatycznych systemów)
2. Usługi kurierskie

PLIKI COOKIES

Strona i e-sklep <https://lemonbike.eu> korzysta z plików cookies, które są niezbędne do jej prawidłowego działania. Wykorzystywane pliki cookies dzielą się na 2 grupy:

- Sesyjne (zapisywane do czasu opuszczenia strony)
- Stałe (zapisywane na komputerze przez określony czas)

Użytkownicy strony przy pomocy ustawień przeglądarki mogą dokonać zmian w zakresie cookies. Przeglądarka internetowa pozwala na ich usunięcie, a także blokowanie. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w dokumentacji przeglądarki, ustawieniach lub pomocy.

Pliki cookies są używane do efektywniejszego działania strony i jej poprawnej obsługi. Cookies to małe pliki tekstowe, które mają swój indywidualny identyfikator i są przechowywane na Twoim komputerze lub urządzeniu mobilnym. Dzięki nim może być np. zmierzona interakcja z treściami na stronie.

Administratorem serwisu jest Lemonbike.eu, ul. Armii Krajowej 5, 44-120 Pyskowice

POZOSTAŁE KWESTIE

1. Klient otrzymuje dokument sprzedaży w formie elektronicznej lub zostanie on dodany do przesyłki.
2. Do zakupionego produktu dołączany jest dowód zakupu, a także karta gwarancyjna producenta danego towaru (jeżeli producent taką kartę udziela). Do ważności karty gwarancyjnej niezbędny jest dowód zakupu. Jeżeli producent danego towaru nie dostarcza karty gwarancyjnej, to wobec wszelkich roszczeń gwarancyjnych obowiązującym dokumentem stwierdzającym dowód zakupu jest paragon/faktura sprzedaży.

INFORMACJE TECHNICZNE

W celu poprawnego działania sklepu internetowego klient powinien korzystać z:

1. Przeglądarki Chrome wersja min. 60
2. Przeglądarki FireFox wersja min. 55
3. Microsoft Edge
4. Obsługi Javascript

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin obowiązuje od dnia 24.05.2018r
2. Zarejestrowani Klienci zostaną poinformowani o zmianach 14 dni przed wprowadzeniem nowej wersji
3. Wszystkie umowy sprzedaży, reklamacji, zwrotów podlegają prawu polskiemu
4. Obowiązującym językiem umowy sprzedaży jest polski
5. Spory, które odnoszą się do regulaminu i umów sprzedaży są rozstrzygane na drodze sądowej. Klient może skorzystać także z mediacji. Klient ma również prawo do pomocy u rzecznika praw konsumentów.
6. Dla spraw nieujętych lub nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. W przypadku sprzeczności pomiędzy Regulaminem, a obowiązującymi przepisami prawa, bezwzględne pierwszeństwo mają przepisy obowiązującego prawa. Regulamin nie ogranicza uprawnień Kupującego przysługujących na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Regulamin obowiązujący do dnia 31.12.2022