

Regulamin sprzedaży BAGER POLSKA Sp. z o.o.

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Spółka Bager Polska Sp. z o.o., z siedzibą w Chudowie (44-177) ul. Topolowa 1 o, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach pod nr 0000890360, posiada nr NIP 9691645401, REGON 388458416, prowadząca działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży hurtowej części do maszyn budowlanych oraz naprawy i konserwacji maszyn.
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Przedsiębiorców i konsumentów korzystających z usług Bager Polska i określa zasady oraz tryb zawierania Umów Sprzedaży z Klientem bezpośrednio oraz na odległość za pośrednictwem zamówień telefonicznych i e-mailowych.

§ 2

Definicje

1. Klient – każdy podmiot dokonujący zakupów w Bager Polska Sp. z o.o.
2. Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.
4. Sprzedawca – osoba prawna prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Bager Polska Sp. z o.o.
5. Umowa zawarta na odległość – umowa zawarta z Klientem na odległość (telefonicznie, e-mailowo, przez Allegro), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
6. Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży Bager Polska.
7. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta składane telefonicznie, e-mailem, za pomocą Allegro i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Towarów lub Produktów ze Sprzedawcą.
8. Towar – część będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
9. Produkt – część wytworzona u Sprzedawcy, nabyta przez Klienta w ramach Umowy Sprzedaży.
10. Usługa – usługa serwisowa dotycząca m.in. weryfikacji, naprawy, konserwacji czy przeglądu zlecona przez Klienta
11. Umowa Sprzedaży – umowa sprzedaży Towaru, Produktu lub Usługi zawarta między Klientem a Sprzedawcą bezpośrednio, a także za pośrednictwem telefonu, e-maila, Allegro.
12. Handlowiec – pracownik firmy Bager Polska Sp. z o.o. zajmujący się doradztwem i sprzedażą Towarów, Produktów oraz Usług oferowanych przez Bager Polska.

§ 3

Kontakt ze Sprzedawcą

1. Adres Sprzedawcy: ul. Topolowa 1 o, 44-177 Chudów.
2. Adres e-mail Sprzedawcy: logistyka@bager.com.pl.
3. Numer telefonu Sprzedawcy: 32 535 648 884
4. Numer rachunku bankowego Sprzedawcy w ING PL 08 1050 1298 1000 0090 8267 2206.
5. Klient może porozumiewać się ze Sprzedawcą za pomocą adresów i numerów telefonów podanych w niniejszym paragrafie oraz dostępnych na stronie www.bager.com.pl.
6. Klient może porozumieć się telefonicznie ze Sprzedawcą w godzinach 8:00 – 16:00.

§ 4

Informacje ogólne

1. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w tym przerwy w funkcjonowaniu firmy spowodowane siłą wyższą lub niedozwolonym działaniem osób trzecich.
2. Składanie Zamówień przez Klienta na Produkty znajdujące się w asortymencie Sprzedawcy możliwe jest przez podanie niezbędnych danych osobowych i adresowych umożliwiających realizację Zamówienia.
3. Ceny podane przez Handlowców (zamówienia telefoniczne i e-mailowe) są podane w polskich złotych i są cenami netto (nie uwzględniają podatku VAT).
4. Ceny podane na aukcjach Allegro są podane w polskich złotych i są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
5. Na końcową (ostateczną) kwotę do zapłaty przez Klienta składa się cena za Produkt/Towar oraz koszt dostawy (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe), o której Klient jest informowany przez Handlowca lub na aukcji Allegro w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia woli związania się Umową Sprzedaży.
6. W przypadku Umowy obejmującej świadczenie usług cena obejmuje takie składowe jak części i materiały służące usłudze serwisowej, usługa serwisowa, dojazd do klienta i delegacja w przypadku serwisów wielodniowych. Po wykonaniu każdej usługi serwisowej zostanie sporządzony protokół, którego podpisanie będzie równoznaczne z akceptacją prac wykonanych w ramach usługi.
7. Gdy charakter przedmiotu Umowy nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie wysokości końcowej (ostatecznej) ceny, informacja o sposobie, w jaki cena będzie obliczana, a także o opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz o innych kosztach, będzie podana indywidualnie niezwłocznie po ustaleniu jej wysokości.

§ 5

Zasady składania Zamówienia

1. Klienci mogą składać Zamówienia za pośrednictwem:
 - a. telefonu: pod numerami dostępnymi na stronie www.bager.com.pl,
 - b. e-maila: adresy mailowe dostępne na stronie internetowej www.bager.com.pl,
 - c. Allegro: aukcje użytkownika Bager Polska,
 - d. osobiście: ul. Topolowa 1 o, 44-177 Chudów.
2. Złożenie Zamówienia pociąga za sobą konieczność zapłaty za Towar/Produkt i przesyłkę.
3. Warunkiem realizacji Zamówienia jest podanie danych pozwalających na weryfikację Klienta i odbiorcy Towaru/Produktu.
4. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży lub w wyjątkowych sytuacjach telefonicznie. Z chwilą otrzymania przez Klienta zwrotnej informacji o przyjęciu Zamówienia do realizacji zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
5. W przypadku braku możliwości potwierdzenia przyjęcia Zamówienia wynikającego z winy Klienta (np. błędny e-mail, brak odpowiedzi zwrotnej na potwierdzenia wysłane pocztą e-mail), złożone Zamówienie nie będzie rozpatrywane i zostanie anulowane w ciągu 48 godzin od momentu jego złożenia.
6. Zamówienia realizowane są na terenie Polski.
7. W przypadku odbiorców zagranicznych, warunki zamówienia i dostawy ustalone będą indywidualnie.

8. W przypadku niedostępności produktu oferowanego na Allegro i zamówionego przez Klienta, Sprzedawca poinformuje o tym Klienta e-mailem niezwłocznie po rozpatrzeniu Zamówienia.
9. Klient może anulować lub zmieniać Zamówienie do momentu otrzymania potwierdzenia Zamówienia.
10. Zamówienia złożone w dni robocze po godz. 14:00, w soboty, niedziele i święta rozpatrywane będą od rana (godz. 8:00) następnego dnia roboczego.
11. Maksymalny czas realizacji i dostawy Zamówienia uzgadniany jest podczas składania Zamówienia lub podany jest na aukcji Allegro.
12. Umowa Sprzedaży ma charakter terminowy i obowiązuje na czas realizacji Zamówienia. Umowa Sprzedaży zostaje zakończona w momencie doręczenia przedmiotu umowy do odbiorcy.

§ 6

Płatności

1. Klient może skorzystać z następujących metod płatności:
 - a. płatność gotówką przy odbiorze,
 - b. płatność za pobraniem,
 - c. płatność przelewem na konto Sprzedawcy,
 - d. płatności elektroniczne (dotyczy zakupów na Allegro),
 - e. przedpłata (w całości lub części).
2. Faktura stanowi jednocześnie wezwanie do zapłaty w rozumieniu art. 455 K.C.
3. W przypadku nieterminowej zapłaty Sprzedawca za zwłokę naliczy Przedsiębiorcy odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych, a Konsumentowi odsetki ustawowe za opóźnienie.
4. Zgodnie z art. 10 Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych tj. (Dz. U. 2016 poz. 684), Wierzycielowi przysługuje od dłużnika będącego Przedsiębiorcą rekompensata za koszty odzyskiwania należności bez odrębnego wezwania stanowiąca równowartość:
 - a. 40 euro – gdy wartość świadczenia pieniężnego nie przekracza 5000 złotych,
 - b. 70 euro – gdy wartość świadczenia pieniężnego jest wyższa niż 5000 złotych, ale niższa niż 50 000 złotych;
 - c. 100 euro – gdy wartość świadczenia pieniężnego jest równa lub wyższa od 50 000 złotych.
5. Równowartość kwoty rekompensaty, o której mowa w ust. 5, jest ustalana przy zastosowaniu średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski ostatniego dnia roboczego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym świadczenie pieniężne stało się wymagalne. Rekompensata przysługuje za każdą fakturę oddzielnie, nie zaś od całego zobowiązania łącznie.
6. Wystawione przez Sprzedawcę faktury korygujące, które zostały potwierdzone przez Klienta, będą w pierwszej kolejności rozliczane z ewentualnymi zobowiązaniami finansowymi Klienta wobec Sprzedawcy.
7. Szczegółowe informacje dotyczące metod płatności na Allegro znajdują się w zakładce „dostawa i płatność” na każdej z aukcji.

§ 7

Dostawa

1. Klient może skorzystać z następujących metod dostawy lub odbioru zamówionego Towaru/Produktu:
 - a. przesyłka kurierska, przesyłka kurierska pobraniowa,
 - b. odbiór osobisty w oddziale DHL
 - c. odbiór osobisty w punktach DHL ParcelShop
 - d. odbiór osobisty dostępny pod adresem: ul. Topolowa 1 o, 44-177 Chudów
2. Klient zostanie poinformowany o całkowitym koszcie oraz sposobie dostawy.

3. W momencie wysyłki Towaru/Produktu Klient, który wyrazi taką chęć mailem lub telefonicznie, otrzyma potwierdzenie nadania paczki wraz z numerem listu przewozowego.
4. Razem z przesyłką dostarczana jest faktura. Wyjątek stanowią Przedsiębiorcy, którzy przesłali oświadczenie o otrzymywaniu faktur drogą elektroniczną (formularz dostępny u Handlowców).
5. Czas dostawy zależy od przewoźnika, rodzaju przesyłki oraz adresu odbiorcy. Zwykle jest to 1-2 dni roboczych od momentu nadania paczki.
6. W przypadku płatności w inny sposób niż za pobraniem termin wysyłki wydłuża się do momentu zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym Sprzedawcy (dotyczy Allegro).
7. W przypadku przedpłaty wysyłka towaru nastąpi po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym Sprzedawcy.
8. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta niebędącego Konsumentem korzyści i ciężary związane z produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia produktu. Sprzedawca od tej chwili nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie produktu.
9. W przypadku zamówienia Produktów o różnych terminach dostawy, Klient ma możliwość żądania dostarczenia Towarów/Produktów partiami lub też dostarczenia wszystkich Towarów/Produktów po skompletowaniu całego Zamówienia.
10. W przypadku wyboru przez Klienta odbioru osobistego Produktu o gotowości Produktu do odbioru Klient zostanie poinformowany przez Sprzedawcę poprzez przesłanie stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta.

§ 8

Prawo odstąpienia od umowy dla Przedsiębiorcy

1. Przedsiębiorca może w terminie 14 dni odstąpić od Umowy Sprzedaży zawartej na odległość tylko za wiedzą i zgodą Sprzedawcy.
2. Przedsiębiorca po uzyskaniu zgody Sprzedawcy, ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od Umowy, zwrócić produkt Sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie produktu przed upływem terminu odstąpienia. Klient powinien zwrócić Produkt na adres: Bager Polska Sp. z o.o., ul. Topolowa 10, 44-177 Chudów.
3. Do zwracanego Towaru należy dołączyć formularz zwrotu oraz kopię faktury.
4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 8 pkt. 2 zwrot nie zostanie przyjęty, a Towar zostanie odesłany do Przedsiębiorcy na jego koszt.
5. Towar podlegający zwrotowi musi pozostać w stanie niezmiennym, bez oznak montażu lub użytkowania w oryginalnym niezniszczonym opakowaniu.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca w terminie do 14 dni od daty przyjęcia przesyłki zwrotnej wystawi Przedsiębiorcy fakturę korygującą.
7. Zwrotu płatności Sprzedawca dokona przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Przedsiębiorcę w oświadczeniu o zwrocie.
8. Zwrot płatności Sprzedawca dokona niezwłocznie po otrzymaniu podpisanej faktury korygującej, nie później niż w ciągu 14 dni z zastrzeżeniem § 6 pkt 7.
9. Przedsiębiorca ponosi bezpośrednie koszty dostawy oraz zwrotu produktu.
10. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do nałożenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 20% wartości zwracanych części.
11. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w odniesieniu do Umowy:
 - a. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Klienta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
 - b. 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,
- c. świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Klienta który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy,
 - d. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami, e. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz zamawiana indywidualnie dla Klienta,
 - e. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy elektryczne i elektroniczne.
12. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za korzystanie z rzeczy w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
 13. Odsyłany towar powinien zostać odpowiednio zabezpieczony, aby nie uległ uszkodzeniu w trakcie transportu.
 14. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia produktów lub towarów przesłanych na koszt Sprzedającego.
 15. W przypadku odmowy przyjęcia zwrotu Przedsiębiorca zobowiązany jest do odbioru produktu lub towaru na własny koszt lub zostanie obciążony kosztami ponownej wysyłki produktu lub towaru.

§ 9

Reklamacja i gwarancja

1. Umową Sprzedaży objęte są Towary/Produkty nowe, używane oraz regenerowane – oryginały jak i zamienniki.
2. Klient przed dokonaniem zakupu zostanie szczegółowo poinformowany o stanie każdego używanego oraz regenerowanego produktu.
3. Sprzedawca jest obowiązany dostarczyć Klientowi rzecz wolną od wad.
4. W przypadku wystąpienia wady zakupionego u Sprzedawcy towaru Konsument ma prawo do reklamacji w oparciu o przepisy dotyczące rękojmi w kodeksie cywilnym.
5. Jeżeli Klientem jest Przedsiębiorca, strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu rękojmi.
6. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży oraz dotyczy to produktów, w których opisie podano informacje o wadach produktu.
7. Reklamację należy zgłosić pisemnie lub drogą elektroniczną na podane w niniejszym Regulaminie adresy Sprzedawcy, lub przy wykorzystaniu elektronicznego formularza reklamacyjnego, udostępnionego przez Sprzedawcę na stronie internetowej www.bager.com.pl.
8. Zaleca się, aby w reklamacji zawrzeć m.in. zwięzły opis wady, okoliczności (w tym datę) jej wystąpienia, dane Klienta składającego reklamację, oraz żądanie Klienta w związku z wadą towaru.
9. W przypadku niepełnych danych w protokole reklamacyjnym Sprzedawca wezwie Klienta do uzupełnienia braków.
10. W przypadku niedostarczenia wymaganych dokumentów w terminie 14 dni od wezwania do ich uzupełnienia reklamację uznaje się za nieważną.
11. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania reklamacyjnego niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni, a jeśli nie zrobi tego w tym terminie, uważa się, że żądanie Konsumenta uznał za uzasadnione. Sprzedawca może ustosunkować się do Reklamacji mailowo, pisemnie lub telefonicznie, przy czym Klient może zażądać uzasadnienia pisemnego, na co Sprzedawca ma 14 dni.
12. W razie uznania reklamacji Sprzedawca zobowiązuje się uzgodnić termin i tryb naprawy lub wymiany towaru na wolny od wad – a jeżeli jest to niemożliwe – obniżenia ceny. Uznanie reklamacji nie zwalnia Klienta z zapłaty faktury w terminie.

13. Jeżeli wada rzeczy sprzedanej jest istotna, Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.
14. Towary odsyłane w ramach procedury reklamacyjnej należy wysłać na adres
15. Sprzedawcy, tj.: Bager Polska Sp. z o.o., ul. Topolowa 1 o, 44-177 Chudów.
16. Procedura reklamacyjna wszczynana jest po otrzymaniu towaru wraz z poprawnie wypełnionym formularzem reklamacji oraz dowodem zakupu.
17. Koszt dostawy reklamowanych produktów do Sprzedawcy pokrywa Klient.
18. W przypadku reklamowania towaru uszkodzonego w transporcie podstawą do wszczęcia reklamacji jest protokół reklamacyjny sporządzony w obecności kuriera.
19. W przypadku odbioru osobistego wymaga się od Klienta dokładnego sprawdzenia ilościowego i jakościowego towaru na miejscu i natychmiastowego zgłoszenia ewentualnych zastrzeżeń.
20. W przypadku gdy reklamującym jest Przedsiębiorca, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do:
 - a. przedstawienia protokołu montażu, reklamowanego towaru, podpisanego przez uprawnioną i wyspecjalizowaną do wykonania danej czynności jednostkę,
 - b. uzyskania dodatkowych informacji tj. faktury zakupu części, zdjęć, filmów, protokołów montażu, odpisu wskazań przyrządów serwisowych,
 - c. obciążenia Przedsiębiorcy kosztami poniesionymi w związku z prowadzeniem procedury reklamacyjnej, gdy roszczenie okaże się bezzasadne, w szczególności dotyczy to kosztów transportu, ekspertyzy, magazynowania oraz utylizacji towaru.
21. Reklamacje uszkodzeń części elektrycznych spowodowanych nieprawidłowym montażem lub nieprawidłowym działaniem układu elektrycznego nie będą rozpatrywane.
22. Sprzedawca ogranicza okres rękojmi za wady fizyczne rzeczy używanej oraz za wykonany montaż rzeczy używanej do jednego roku od momentu wydania rzeczy.
23. W przypadku, gdy na Produkt została udzielona gwarancja, informacja o niej, a także jej treść, będą zawarte przy opisie Produktu w aukcjach Allegro lub informacji udzieli Handlowiec.
24. Gwarancja nie obejmuje prawa Klienta do domagania się zwrotu utraconych zysków w związku z awarią produktu.

§ 10

Polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych jest Bager Sp. z o.o..
2. Kontakt z administratorem danych osobowych:
 - a. e-mail: logistyka@bager.com.pl
 - b. telefon: 32 535 648 884
3. Dane osobowe przetwarzane będą:
 - a. w celu realizacji umowy – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
 - b. w celach marketingowych i handlowych związanych z produktami i usługami oferowanymi przez Bager Polska za pośrednictwem następujących środków komunikacji: poczty elektronicznej, połączeń głosowych oraz wiadomości sms na podstawie Art. 6 ust 1 lit a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. – udzielonej przez Państwa dobrowolnej zgody.
4. Odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych lub Podmioty uczestniczące w realizacji umowy
5. Dane osobowe przechowywane będą przez okres 6 lat lub do czasu ustania współpracy i realizacji umowy, a w przypadku danych osobowych przechowywanych dla celów przesyłania informacji handlowych oraz marketingu bezpośredniego będą przechowywane i przetwarzane do czasu cofnięcia przez Państwa zgody na ich przetwarzanie.
6. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu, sprostowania lub ograniczenia przetwarzania,
7. Osoba przekazująca swoje dane ma prawo do wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest:

- a. dobrowolne, lecz konieczne do realizacji zleceń/zamówień/umów,
 - b. dobrowolne w zakresie kontaktów marketingowo-handlowych
9. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym nie
10. będzie wobec nich profilowania.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności i dostaw – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O każdej zmianie Sprzedawca poinformuje Klienta z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; Ustawy o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną; Ustawy o Prawach Konsumenta, Ustawy o Ochronie Danych Osobowych.
3. Klient ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.