

Regulamin sklepu internetowego Orllo.pl

Spis treści

I. Ogólne informacje – o czym jest regulamin	2
II. Nasze produkty – co sprzedajemy	2
III. Działanie naszego sklepu – jak możesz korzystać z naszego sklepu	3
IV. Sprzedaż produktów – jak możesz kupić produkty w naszym sklepie	4
V. Dostawa – jak dostarczamy Twoje zakupy	5
VI. Płatności – jak możesz zapłacić za zakupy	6
VII. Treści cyfrowe – na jakich zasadach je sprzedajemy	8
VIII. Prawo do odstąpienia od umowy – jak możesz zrezygnować z zakupu	9
IX. Reklamacje – jak możesz je składać	11
X. Reklamacje dotyczące treści cyfrowych	13
XI. Gwarancja – Twoje uprawnienia	14
XII. Recenzje produktu	16
XIII. Program Punkty Orllo	18
XIV. Twoje dane – jak przetwarzamy i dbamy o Twoje dane	19
XV. Cyberbezpieczeństwo produktów z elementami cyfrowymi	20
XVI. Zmiany regulaminu – w jaki sposób możemy zmienić te zasady	22
XVI. Załączniki – do niniejszego regulaminu	23



I. Ogólne informacje

– o czym jest regulamin

1. Siedziba firmy: Orllo, ul. Wojska Polskiego 49, 05-127 Białobrzegi.
Dane rejestracyjne firmy: Orllo Irena Bojko, ul. Wojska Polskiego 49, 05-127 Białobrzegi, NIP: 599 23 55 498, REGON: 146303782.
2. W regulaminie opisujemy zasady, na jakich sprzedajemy produkty, treści cyfrowe i usługi.
3. Regulamin jest częścią umowy sprzedaży produktów w naszym sklepie.
4. Jeśli chcesz zrobić zakupy w naszym sklepie, napisać komentarz lub korzystać z innych funkcjonalności naszej strony – przeczytaj i zaakceptuj ten regulamin.
5. Ilekcrc w naszym regulaminie jest mowa o konsumencie, rozumiemy przez niego osobę fizyczną dokonującą z nami czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osobę fizyczną zawierającą z nami umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada 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.

II. Nasze produkty

– co sprzedajemy

1. Jako sprzedawca dostarczamy Ci rzeczy wolne od wad. Wszystkie produkty w naszym sklepie są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz legalnie wprowadzone na polski rynek.
2. Outlet - sprzedajemy też produkty, które były krótko używane lub wykorzystywane jako ekspozycja – takie produkty odpowiednio oznaczamy i udostępniamy w kategorii „Outlet”.
3. Informujemy, iż zastrzegamy sobie prawo do dokonywania zmian w cenach produktów dostępnych w sklepie internetowym, wprowadzania nowych produktów jak i też przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych bądź dokonywania zmian w trwających już promocjach. W przypadku akcji promocyjnych obejmujących czasową obniżkę ceny produktu na stronie produktu wskazujemy, obok ceny promocyjnej, poprzednią najniższą cenę produktu,

jaka obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem promocji. Skala obniżki będzie ustalana w stosunku do najniższej wskazanej ceny.

III. Działanie naszego sklepu – jak możesz korzystać z naszego sklepu

1. W naszym sklepie możesz:
 - a. robić zakupy,
 - b. korzystać z indywidualnych rabatów,
 - c. uczestniczyć w promocjach i konkursach,
 - d. oceniać produkty i pisać o nich opinie,
 - e. skorzystać z usługi Newsletter celem otrzymywania informacji o naszych produktach i promocjach.
2. Aby robić zakupy w naszym sklepie nie musisz się w nim rejestrować.
3. Jeśli zarejestrujesz konto w naszym sklepie, możesz dodatkowo sprawdzać swoją historię – na przykład informacje o zamówieniach w naszym systemie.
4. Konto możesz zarejestrować na stronie <https://orllo.pl/customer/account/create/>. W trakcie rejestracji zaakceptuj nasz regulamin. Potwierdzenie rejestracji konta prześlemy Ci mejlem.
5. Zawsze możesz usunąć swoje konto w naszym sklepie. Aby to zrobić:
 - a. wyślij nam e-mail na adres: orllo@orllo.pl ze skrzynki przypisanej do Twojego konta; lub
 - b. zadzwoń pod numer 22 243 17 17.
6. Umowa o świadczenie drogą elektroniczną usługi „Newsletter” zawiązywana jest na czas nieokreślony z chwilą zapisania się przez Ciebie do usługi „Newsletter” za pomocą funkcjonalności dostępnej w naszym sklepie internetowym oraz ulega zakończeniu z chwilą wypowiedzenia przez Ciebie umowy zgodnie z zasadami określonymi Regulaminem lub po wypisaniu się z listy subskrypcyjnej za pomocą hiperłącza (linku) zawartego w wiadomościach Newsletter.
7. Strona naszego sklepu działa prawidłowo, jeśli:
 - a. używasz przeglądarki internetowej, zaktualizowanej do najnowszej wersji,
 - b. masz włączoną w przeglądarce obsługę języka Javascript,
 - c. masz włączoną w przeglądarce obsługę ciasteczek i danych stron.

8. Reklamacje związane z Twoim kontem w naszym sklepie możesz wysłać na adres:
orllo@orllo.pl. Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia.

IV. Sprzedaż produktów – jak możesz kupić produkty w naszym sklepie

1. Produkty sprzedajemy: w sklepie internetowym orllo.pl, e-mailowo, podczas rozmowy z naszym konsultantem (na czacie albo przez telefon).
2. Zamówienia w naszym sklepie możesz składać poprzez stronę internetową www.orllo.pl, czat z naszym konsultantem, e-mail oraz telefon. W naszym sklepie możesz to robić na dwa sposoby:
 - a. przez swoje konto,
 - b. bez zakładania konta – jeśli każdorazowo zaakceptujesz regulamin.
3. Żeby zrobić zakupy w naszym sklepie:
 - a. przeczytaj informacje o produkcie,
 - b. dodaj do koszyka produkty – jeśli są dostępne,
 - c. wybierz sposób dostawy,
 - d. wybierz sposób płatności,
 - e. wprowadź dane odbiorcy,
 - f. sprawdź podsumowanie swojego zamówienia,
 - g. Zaakceptuj wymagane i dobrowolne zgody formalne (pamiętaj, że dokonując zamówienia w naszym sklepie internetowym akceptujesz niniejszy regulamin).
 - h. złóż zamówienie przy użyciu przycisku „Złóż zamówienie”.
4. Potwierdzenie zawarcia umowy prześlemy na e-mail, który podałeś w zamówieniu.
5. Twoje zamówienie jest ważne przez 5 dni kalendarzowych od dnia, w którym je przygotowujemy. Jeżeli w tym czasie nie odbierzesz produktu, nie zapłacisz za niego lub nie będziemy mogli się z Tobą skontaktować – anulujemy je.
6. W sytuacji gdy towary dostarczane w ramach jednej umowy obejmują produkty promocyjne (promocja wiązana), nie wyrażamy zgody na zwrot jedynie towarów sprzedanych za pełną cenę. Jeśli chciałbyś odstąpić od umowy kupna-sprzedaży wyrażamy zgodę jedynie w przypadku zwrotu wszystkich zakupionych produktów w ramach jednej umowy obejmującej produkty promocyjne.

V. Dostawa

– jak dostarczamy Twoje zakupy

1. Produkty dostarczamy wyłącznie do krajów członkowskich UE.
2. Produkty dostarczamy w sposób, który wskażesz:
 - a. kurierem DPD,
 - b. do paczkomatów In Post, - wyłącznie na terenie Polski.
3. Koszt dostawy sprawdzisz na <https://orllo.pl/czeste-pytania/czas-i-koszt-dostawy>.
4. Jeśli nie odbierzesz przesyłki z zamówionym produktem możemy obciążyć Cię kosztami ponownej przesyłki zgodnie z cennikiem (koszty zostały wskazane w pkt. 3).
5. Twoje zakupy dostarczymy w ciągu 1-2 dni roboczych licząc od daty zaksięgowania wpłaty na koncie lub wyboru płatności przy odbiorze na terenie Polski. Czas i koszty dostawy do innego kraju sprawdzisz na <https://orllo.pl/dostawa-koszty/>. Jeśli termin dostawy produktu będzie dłuższy, przybliżony czas dostawy podamy w opisie tego produktu w naszym sklepie.
6. W sytuacjach wyjątkowych mamy prawo do wydłużenia czasu dostawy Twojego zamówienia (w szczególności dotyczy to okoliczności siły wyższej, strajku, przerwy w dostawie mediów lub uchwalenia przepisów, które w istotny sposób utrudniają lub uniemożliwiają prowadzenie dostaw Towarów w sposób przez nas przyjęty lub też w inny sposób utrudniają lub uniemożliwiają jego działalność w dotychczasowej formie). W takim przypadku poinformujemy Cię o tym fakcie, telefonicznie lub mejlowo.
7. Kiedy odbierasz przesyłkę, potwierdzasz jej odbiór – swoim podpisem lub przez system paczkomatu. Jeśli robisz zakupy, od tego momentu jesteś właścicielem produktu i odpowiadasz za jego uszkodzenie lub utratę.
8. Jeśli zauważysz, że przesyłka lub jej zawartość jest uszkodzona lub niekompletna (nawet, jeśli opakowanie nie jest naruszone) – zgłoś reklamację przewoźnikowi. To ułatwi procedurę reklamacyjną.
 - a. Przy dostawie kurierem DPD:

Dane do składania reklamacji: <https://www.dpd.com/pl/pl/moje-dpd/zloz-reklamacje/>

 - najlepiej, jeśli spiszesz z kurierem protokół stanu przesyłki. Reklamację u przewoźnika możesz złożyć w ciągu 7 dni od odbioru przesyłki; lub

- skontaktuj się z nami (najlepiej w ciągu 24 godzin od odbioru przesyłki) – telefonicznie: 22 243 17 17; mejlowo: orllo@orllo.pl.

b. Przy dostawie paczkomatem InPost:

Dane do składania reklamacji: <https://inpost.pl/reklamacja>

- pokaż uszkodzenia pod kamerą monitoringu paczkomatu;
- umieść uszkodzoną, nieotwartą przesyłkę w tej samej skrytce paczkomatu, w której się znajdowała i zamknij tę skrytkę – zgodnie z komunikatami na ekranie paczkomatu;
- zgłoś reklamację właścicielowi danego paczkomatu – zgodnie z komunikatami na ekranie paczkomatu – lub nam - telefonicznie: 22 243 17 17; mejlowo: orllo@orllo.pl.

9. Jeśli nie będziemy mogli zrealizować Twojego zamówienia, możemy zamiast tego zaproponować Ci inne produkty o takiej samej jakości, przeznaczeniu i zbliżonej cenie. Możesz wybrać, czy przyjmujesz te produkty, lub możesz odstąpić od umowy.

[Podstawa prawna: art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta]

VI. Płatności

– jak możesz zapłacić za zakupy

1. Ceny wszystkich produktów w naszym sklepie podajemy w złotych polskich. Podajemy ceny brutto, czyli takie, które zawierają podatek VAT. Cena produktu nie zawiera kosztu przesyłki.
2. Za zakupy możesz zapłacić na kilka sposobów – w zależności od tego, który sposób dostawy wybierzesz. Jeśli zamówienie dostarczymy Ci:

a. kurierem – możesz zapłacić:

- przelewem (przedpłata),
- elektronicznie przez PayU (przedpłata),
- w ratach (przedpłata),
- gotówką (przy odbiorze),
- kartą płatniczą (przy odbiorze, u wybranych kurierów),

b. do paczkomatu – możesz zapłacić:

- przelewem (przedpłata),

- elektronicznie przez PayU (przedpłata),
 - w ratach (przedpłata),
3. Dowody zakupu w postaci paragonu lub faktury wystawiamy i przesyłamy w formie papierowej lub elektronicznej.
 4. Każdy dowód zakupu dostarczymy w przesyłce lub mejlowo na adres który nam wskażesz. Jeśli zmieniasz adres– powiadom nas o tym mejlowo lub telefonicznie.
 5. Nie odpowiadamy za błędnie podane dane podczas rejestracji lub gdy składasz zamówienie.
 6. Za każdym razem, kiedy składasz zamówienie, możesz zrezygnować z faktury papierowej. Jeśli to zrobisz, wystawimy i wyślemy Ci fakturę w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.
 7. Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068.

VII. Treści cyfrowe

– na jakich zasadach je sprzedajemy

1. Jeśli robisz zakupy prywatne i kupujesz treść cyfrową/usługę chmury, która nie jest zapisana na nośniku materialnym nie możesz jej już zwrócić – Twoje prawo do odstąpienia od umowy wygasa.

[Podstawa prawna: art. 38 pkt 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.]

2. Po uruchomieniu treść cyfrową/usługę chmury nie możemy jej dezaktywować
3. Kupując treść cyfrową/usługę chmury akceptujesz ustawę o ochronię danych osobowych (RODO).
4. Kiedy urządzenie z aktywowaną treścią cyfrową/usługą chmury wyślesz na reklamację, treść cyfrowa/usługa chmury nie zostanie przedłużona. W momencie naprawy sprzętu w serwisie czas aktywacji treści cyfrowej/usługi chmury nie ulega przedłużeniu.
5. Kiedy dostarczona treść cyfrowa/usługa chmury nie jest aktywna lub nie można jej aktywować, należy niezwłocznie nas o tym poinformować, telefonicznie lub mejlowo.
6. Treść cyfrową/usługę chmury należy aktywować w sposób i na warunkach opisanych w instrukcji obsługi usługi. Czas działania treści cyfrowej/usługi chmury liczony jest od daty aktywacji usługi.
7. Treść cyfrowa/usługa chmury będzie dostarczona drogą elektroniczną po zakupie na wskazany przez kupującego adres email.
8. Użytkownik może przedłużyć usługę, w trakcie trwania bieżącej usługi. Okres działania jest sumowany.
9. Mamy prawo do zmiany oferowanych bezpłatnie usług, w szczególności:
 - Usługi chmurowe
 - Serwery
 - Inne, oferowane bezpłatnie usługi.

W zakresie czasu przechowywania danych w bezpłatnej usłudze. Mamy prawo również do możliwości wyłączenia bezpłatnej usługi lub naliczania za nią opłat po akceptacji Nabywcy.

VIII. Prawo do odstąpienia od umowy

– jak możesz zrezygnować z zakupu

1. Jeśli posiadasz status konsumenta oraz robisz zakupy i zawierasz umowę kupna-sprzedaży na odległość (zakupy w sklepie internetowym) – możesz odstąpić od umowy kupna-sprzedaży zawartej na odległość i zwrócić swoje zakupy. Zasady dotyczące Konsumenta opisane w niniejszym rozdziale stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.
2. Możesz zgłosić zwrot (odstąpić od umowy kupna-sprzedaży) w ciągu 30 dni od kiedy odbierzesz produkt (Ty, lub osoba, którą wskażesz, inna niż przewoźnik). Nie musisz podawać przyczyny zwrotu.
3. Oświadczenie o tym, że odstępujesz od umowy, możesz wysłać:
 - a. E-mailem na adres: orllo@orllo.pl;
 - b. pocztą na adres:

ORLLO Dział Zwrotów

Ul. Panoramy 70

03-990 Warszawa

Dołącz do przesyłki oświadczenia o odstąpieniu od umowy kupna-sprzedaży, które możesz pobrać poniżej. Załączenie oświadczenia pozwoli na przyspieszenie Twojego zgłoszenia:

[POBIERZ - Oświadczenie o odstąpieniu od umowy](#)

- c. Za pośrednictwem elektronicznego formularza zwrotu dostępnego na naszej stronie internetowej pod adresem <https://orllo.pl/czeste-pytania/odstapienia>. W przypadku skorzystania z tej drogi, niezwłocznie prześlemy Ci potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na podany przez Ciebie adres e-mail).
4. Jeśli będziesz korzystać z produktu, który zwracasz w sposób inny niż sprawdzenie jego cech i funkcji – odpowiadasz za zmniejszenie jego wartości. Możemy pomniejszyć wartość zwracanej kwoty jeśli produkt będzie nosił ślady użytkowania. Cennik elementów znajdujących się w zestawie z oferowanym w naszym sklepie produktem znajdziesz [TUTAJ](#).

[Podstawa prawna: art. Art. 34. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. Prawa konsumenta.]

5. Produkt, który zwracasz, odeślij do nas jak najszybciej – do 14 dni od kiedy zgłosisz nam zwrot.
Kiedy kupujesz produkt w zestawie z innym produktem, możesz zwrócić jedynie cały zestaw.
Gdy odstępujesz od umowy kupna-sprzedaży, odstępujesz też od umów dodatkowych wobec tej umowy.
6. Jeśli odstępujesz od umowy kupna-sprzedaży bez podania przyczyny (w terminie 14 dni), ponosisz koszty bezpośredniego odesłania (zwrotu) produktu do nas.
7. Jeśli przy składaniu zamówienia wybierzesz inny sposób dostarczenia produktów niż najtańszy, zwykły, oferowany w naszym sklepie – zwracamy Ci koszty tylko najtańszego sposobu dostarczenia przesyłki.
8. Zobowiązujemy się nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy kupna-sprzedaży zwrócić koszt towaru + koszt dostawy. Zastrzegamy możliwość wydłużenia terminu zwrotu środków do dnia wpłynięcia zwracanego produktu i sprawdzenia kompletności zestawu oraz ewentualnych uszkodzeń.
9. W przypadku, gdy do Twojego zamówienia został dołączony produkt w cenie promocyjnej (np. za 1 zł, w obniżonej cenie lub jako gratis) na podstawie spełnienia warunku wartości zamówienia lub zakupu zestawu, prawo do odstąpienia od umowy obejmuje cały zestaw. Jeśli zwracasz produkty, których zakup był warunkiem skorzystania z promocji, zobowiązany jesteś również do zwrotu produktu nabytego na warunkach promocyjnych. W przypadku niezwrócenia produktu promocyjnego, jesteśmy uprawnieni do potrącenia z kwoty zwracanej Tobie różnicy między ceną nominalną (regularną) tego produktu a kwotą faktycznie przez Ciebie zapłaconą.

IX. Reklamacje

– jak możesz je składać

1. Reklamację produktu z tytułu rękojmi możesz nam złożyć w dowolnej formie. Wyślij przesyłkę i dołącz do niej formularz reklamacyjny, który możesz pobrać poniżej.

[POBIERZ - Formularz reklamacyjny](#)

Załączenie formularza pozwoli na przyśpieszenie Twojego zgłoszenia. Adres do wysyłki:

ORLLO Dział Reklamacji

Ul. Panoramy 70

03-990 Warszawa

Nadaj przesyłkę za pomocą:

- a. paczkomatu InPost wybierając usługę „Z paczkomatu do domu/firmy” wybierając „mały” rozmiar paczki. Szczegóły dostępne na tej stronie:
<https://inpost.pl/SzybkieNadania/>.
- b. Poczty Polskiej wybierając usługę „Paczka pocztowa” gabaryt A. Szczegóły dostępne na tej stronie: https://cennik.poczta-polska.pl/usluga,krajowy_paczka_pocztowa.html

ZANIM ODEŚLESZ...

Przed wysłaniem produktu, serdecznie zachęcamy do kontaktu z Działem Technicznym. Ustalimy możliwość rozwiązania problemu zdalnie, bez konieczności odsyłania urządzenia.

Tel: 22 243 17 17, mejl: orllo@orllo.pl

2. W przypadku Klienta będącego konsumentem koszt dostarczenia Produktu ponosi Sprzedawca. Koszt przesyłki zostanie zwrócony jeśli Twoja reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie.
3. Gdy rozpatrzmy Twoją reklamację możemy wysłać Ci dokument z wynikiem ekspertyzy serwisowej.
4. Reklamowany produkt zostanie do Ciebie odesłany, na adres podany w formularzu reklamacyjnym.
5. Jeżeli produkt nie zostanie odebrany, wyślemy Ci wezwanie i wyznaczymy kolejny termin 14 dni na odbiór produktu. Po tym czasie będziemy mogli naliczyć Ci opłatę za każdy miesiąc przechowywania sprzętu. Opłata ta wynosi 5% aktualnej stawki za 1m2 powierzchni

magazynowej w miejscu siedziby firmy Orllo. Jeśli nie odbierzesz przesyłki z zamówionym produktem możemy obciążyć Cię kosztami ponownej przesyłki zgodnie z cennikiem (koszty zostały wskazane w V. Dostawa, pkt. 4).

6. Produkty, które oferujemy w naszym sklepie, objęte są również gwarancją producenta. Warunki gwarancji znajdziesz w niniejszym regulaminie. Masz prawo skorzystać z gwarancji na produkt. Postanowienie to nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Twoich uprawnień, które wynikają z praw konsumenta i przepisów o rękojmi.
7. Jeśli jesteś przedsiębiorcą nie posiadającym statusu konsumenta, wyłączamy naszą odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne produktu. [Podstawa prawna: art. 558 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny.]
8. W przypadku wysyłki towaru, prosimy o przedstawienie dowodu zapłaty za tę usługę poprzez dołączenie dowodu zapłaty do przesyłki. Jeśli nie otrzymamy dowodu zapłaty, koszt dostawy nie zostanie zwrócony do momentu jego przedstawienia.
9. Reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym terminie nieprzekraczającym 14 dni od przyjęcia urządzenia fizycznie do Autoryzowanego Serwisu ORLLO.
10. Informujemy, iż w przypadku umów sprzedaży zawartych od dnia 1 stycznia 2023 r. reklamacje rozpatrujemy zgodnie z art. 43a i nast. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta czyli na podstawie naszej odpowiedzialności za zgodność produktu z umową sprzedaży.
11. Informujemy, że nie ponosimy odpowiedzialności za brak zgodności produktu z umową w zakresie, o którym mowa w art. 43a ust. 2 lub 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy, zostałeś wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha produktu odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w art. 43a ust. 2 lub 3 ustawy oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptowałeś brak konkretnej cechy produktu.
12. W przypadku napraw pogwarancyjnych oraz usług serwisowych wykonywanych po upływie okresu gwarancji lub rękojmi, diagnostyka urządzenia oraz sporządzenie wyceny są bezpłatne, natomiast koszt każdej rozpoczętej roboczogodziny pracy serwisu wynosi 150 zł brutto, przy czym płatne prace naprawcze podejmowane są wyłącznie po wcześniejszej akceptacji kosztorysu przez Klienta.

X. Reklamacje dotyczące treści cyfrowych

1. Ponosimy odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, który ujawnił się przed upływem roku od chwili dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, istniał w chwili ich dostarczenia.
2. Ponosimy odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, jeżeli: Twoje środowisko cyfrowe nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których zostałeś poinformowany w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy; zostałeś poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem umowy o obowiązku współpracy z nami, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla ciebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z cech Twojego środowiska cyfrowego i nie wykonujesz tego obowiązku.
4. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, możesz żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową. Możemy odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów z naszej strony.
5. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, możesz złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy: doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów; nie doprowadziliśmy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową; brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że próbowaliśmy doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową; brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania przez Ciebie z żądania doprowadzenia przez nas treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową; z naszego oświadczenia

lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzimy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie.

6. Nie możesz odstąpić od umowy, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest nieistotny.

XI. Gwarancja

– Twoje uprawnienia

1. Reklamację produktu z tytułu gwarancji możesz nam złożyć w dowolnej formie. Wyślij przesyłkę i dołącz do niej formularz reklamacyjny, który możesz pobrać poniżej.

[POBIERZ - Formularz reklamacyjny](#)

Załączenie formularza pozwoli na przyśpieszenie Twojego zgłoszenia. Adres do wysyłki:

ORLLO Dział Reklamacji

Ul. Panoramy 70

03-990 Warszawa

2. Nadaj przesyłkę za pomocą:

- a. paczkomatu InPost wybierając usługę „Z paczkomatu do domu/firmy” wybierając „mały” rozmiar paczki. Szczegóły dostępne na tej stronie:

<https://inpost.pl/SzybkieNadania/>.

- b. Poczty Polskiej wybierając usługę „Paczka pocztowa” gabaryt A. Szczegóły dostępne na tej stronie: https://cennik.poczta Polska.pl/usluga,krajowy_paczka_pocztowa.html

ZANIM ODEŚLESZ...

Przed wysłaniem produktu, serdecznie zachęcamy do kontaktu z Działem Technicznym. Ustalimy możliwość rozwiązania problemu zdalnie, bez konieczności odsyłania urządzenia.

Tel: 22 243 17 17, mejl: orllo@orllo.pl

3. Na zakupy dokonane w naszym sklepie udzielany 24 miesięcznej gwarancji producenta. W tym okresie możesz również skorzystać z przysługującego Ci prawa rękojmi. W przypadku zakupu urządzenia na firmę (faktura VAT) gwarancja udzielana jest również na okres 12 miesięcy (Ten warunek nie dotyczy zakupów prywatnych).

4. Gwarancja obowiązuje w kraju, w którym dokonano zakupu.
5. Ujawnione wady będą usunięte bezpłatnie w okresie gwarancji przez Autoryzowany Serwis Gwarancyjny ORLLO.
6. Wady ujawnione w okresie gwarancji, będą usuwane bezpłatnie w możliwie najkrótszym terminie nieprzekraczającym 14 dni od przyjęcia urządzenia fizycznie do Autoryzowanego Serwisu Gwarancyjnego ORLLO. W przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych z zagranicy, termin powyższy może ulec przedłużeniu, w przypadku wydłużenia terminu poinformujemy Cię o tym fakcie.
7. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji (reklamacji sprawnego urządzenia lub gdy uszkodzenie powstało z winy klienta) zgłaszający reklamację zostanie obciążony kosztami ekspertyzy oraz transportu, w wysokości 24,99 zł płatnych kurierowi przy odbiorze przesyłki.
8. Gwarancja nie obejmuje:
 - a. Jakiegokolwiek używania sprzętu wykraczającego poza opis zakresu jego pracy.
 - b. Roszczeń z tytułu parametrów technicznych urządzenia, o ile są one zgodne z podanymi przez producenta w instrukcji obsługi lub innych dokumentach o charakterze normatywnym.
 - c. Uszkodzeń powstałych z przyczyn zewnętrznych, np.: uszkodzeń mechanicznych, skutków zjawisk atmosferycznych, zanieczyszczeń, zalania, przepięć, itp.
 - d. Wadliwego działania nieautoryzowanego oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu.
9. W przypadku, gdy usterka nie jest objęta gwarancją producenta, Autoryzowany Serwis Gwarancyjny ORLLO może zaproponować wykonanie usługi odpłatnej.
10. W przypadku, gdy usterka lub nieprawidłowe działanie urządzenia spowodowane jest nieaktualnym oprogramowaniem Autoryzowany Serwis Gwarancyjny ORLLO może zaproponować wykonanie usługi odpłatnej.
11. Każdy reklamowany sprzęt Autoryzowany Serwis Gwarancyjny ORLLO sprawdza pod względem poprawności działania.
12. Klientowi przysługuje prawo do wymianu sprzętu na inny, posiadający te same lub zbliżone parametry techniczne w przypadku, gdy Autoryzowany Serwis ORLLO uzna, że usunięcie wady nie jest możliwe.
13. Jeżeli produkt nie zostanie odebrany, wyślemy Ci wezwanie i wyznaczymy kolejny termin 14 dni na odbiór produktu. Po tym czasie będziemy mogli naliczyć Ci opłatę za każdy miesiąc

przechowywania sprzętu. Opłata ta wynosi 5% aktualnej stawki za 1m2 powierzchni magazynowej w miejscu siedziby firmy (Białobrzegi).

14. Nabywca traci prawa gwarancyjne w przypadku zerwania plomb gwarancyjnych, tabliczki znamionowej z numerem seryjnym lub stwierdzenia przez Autoryzowany Serwis Gwarancyjny ORLLO dokonywania nieautoryzowanych napraw lub zmian systemowych bądź konstrukcyjnych urządzenia.
15. Instalacja nieoryginalnego oprogramowania jest równoznaczna z utratą gwarancji.
16. Może uchylić się od dotrzymania terminowości usługi gwarancyjnej, jeżeli zaistnieją nieprzewidziane okoliczności o charakterze siły wyższej np.: klęska żywiołowa, niepokoje społeczne itp.
17. Nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku braku możliwości korzystania z urządzenia będącego w naprawie.
18. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa kupującego do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami urządzenia.
19. Nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku utraty danych na urządzeniu.
20. Gwarancja niniejsza ma charakter uzupełniający w stosunku do uprawnień Nabywcy przysługujących wobec Sprzedawcy. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Nabywcy wynikających z niezgodności towaru z umową.
21. Stosunek prawny pomiędzy Nabywcą urządzenia i ORLLO regulowany jest wyłącznie postanowieniami niniejszej gwarancji. Dalej idące roszczenia odszkodowawcze są wyłączone chyba, że wynikają one z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
[Podstawa prawna: art. 577 k.c. - art. 581 Kodeks cywilny.]
22. W przypadku wymiany pojedynczej części należącej do reklamowanego towaru czas gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części
[Podstawa prawna: art. 577 § 4 – art. 581 Kodeks cywilny]
23. Na naprawy pogwarancyjne (naprawione/wymienione podzespoły) okres gwarancji wynosi 3 miesiące od momentu dostarczenia towaru do klienta.

XII. Recenzje produktu

1. Posiadasz możliwość zamieszczenia opinii i oceny (recenzja) zakupionego produktu.
2. Celem zapewnienia rzetelności i wiarygodności opinii możliwość zamieszczenia opinii i ocen możliwa jest wyłącznie jeżeli dokonałeś uprzednio zakupu recenzowanego produktu.

3. Recenzję tworzysz poprzez formularz, który dostępny jest na karcie produktu w sklepie internetowym.
4. Zamieszczona recenzja musi być związana z produktem. Opinia lub ocena nie służą do wyrażania uwag skierowanych do nas w sprawie usług przez nas świadczonych, a jedynie do subiektywnego odzwierciedlenia wrażenia na temat zakupionego produktu.
5. Opinie i oceny są zbierane i przetwarzane przez nas w szczególności dla następujących celów: poprawienia atrakcyjności oferty; zebrania informacji o produktach i doświadczeniach klientów w tym zakresie; polepszenia zakresu oferowanych produktów i usług oraz umożliwienia innym klientom zapoznania się z opiniami i ocenami.
6. Zastrzegamy sobie prawo do dowolności w publikacji opinii na stronie sklepu internetowego, w tym prawo do zaniechania publikacji lub usunięcia już opublikowanych opinii i ocen w przypadku, gdy ich wiarygodność budzi zastrzeżenia np. opinia dodana przez klienta, który nie dokonał zakupu opiniowanego produktu.
7. Zamieszczasz opinię wyłącznie na własną odpowiedzialność, potwierdzając równocześnie, że jesteś jej wyłącznym autorem, a tym samym przyjmujesz na siebie roszczenia osób trzecich z tytułu naruszenia ich praw w związku z zamieszczeniem opinii.
8. Zabrania się umieszczania opinii, których treść narusza prawa autorskie i/lub prawa pokrewne osób trzecich; ma charakter bezprawny; zawiera informacje reklamowe, marketingowe lub dotyczące działalności konkurencyjnej w stosunku do nas.
9. Z chwilą wystawienia opinii udzielasz nam licencji niewyłącznej na korzystanie z treści opinii (w części lub w całości) poprzez utrwalanie, zwielokrotnianie oraz rozpowszechnianie za pośrednictwem stron internetowych w sposób umożliwiający wyświetlanie treści na urządzeniach elektronicznych z wykorzystaniem sieci Internet w każdym miejscu i czasie, niezależnie od liczby oraz formy dostępu lub za pośrednictwem nośników informacji, w szczególności o charakterze reklamowym, w celu promocji i marketingu produktów i naszego sklepu internetowego. Licencja udzielana jest przez bez ograniczenia czasowego, terytorialnego i liczbowego oraz bez wynagrodzenia dla Ciebie i innych podmiotów uprawnionych do treści. Licencja wygasa z chwilą usunięcia opinii z zasobów sklepu internetowego.

XIII. Program Punkty Orllo

1. Jeśli posiadasz Konto w naszym sklepie możesz przystąpić do programu Punkty Orllo.
Uzyskiwanie i używanie Punktów Orllo jest możliwe wyłącznie z wykorzystaniem Konta.
2. Z momentem założenia Konta w naszym sklepie, stajesz się uczestnikiem Programu Punkty Orllo.
3. Za każde 10 zł wydane w Sklepie w ramach pojedynczego zamówienia, otrzymasz następującą liczbę Punktów Orllo: 2.
4. Punkty za złożone zamówienie będą Ci przysługiwać wyłącznie w przypadku, w którym zawrzesz z nami umowę kupna-sprzedaży, tj. złożysz zamówienie w naszym sklepie. Punkty Orllo zostaną automatycznie przypisane do Twojego.
5. Do wyliczenia liczby Punktów Orllo przysługujących za złożone zamówienie brane są pod uwagę wyłącznie środki pieniężne wydane przez Ciebie na produkty zamówione w naszym sklepie bez wykorzystania Punktów Orllo, oraz bez uwzględnienia dodatkowych kosztów związanych z zamówieniem produktu, takich jak np. koszt dostawy.
6. Uzyskane Punkty Orllo sumują się.
7. Aktualna liczba zebranych przez Ciebie Punktów Orllo będzie widoczna na Koncie.
8. W przypadku, w którym zdecydujesz o wykorzystaniu Punktów Orllo, zniżka wynikająca z ich wykorzystania będzie naliczana automatycznie, tj. odejmowana od ceny zamawianego produktu.
9. Punkty Orllo mogą zostać wykorzystane podczas składania zamówienia, w skład którego wchodzi także produkty opłacane bez użycia Punktów Orllo.
10. Zebrane Punkty Orllo wygasają po upływie 365 dni od ich przypisania do Konta, co jest równoznaczne z ich usunięciem z aktualnej puli zgromadzonych przez Usługobiorcę Punktów Orllo.
11. Mamy prawo anulować Twoje Punkty Orllo:
 - a. naliczone za zamówienia, za które zwróciliśmy Ci wpłacone za produkt środki pieniężne (np. w przypadku skutecznego odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży);
 - b. przyznane pomimo nieskutecznego opłacenia zamówienia (co nie oznacza braku możliwości nabycia Punktów ponownie, w wyniku prawidłowego opłacenia zamówienia).
12. Punkty Orllo zgromadzone w Programie lojalnościowym można wykorzystać jedynie w sposób określony w niniejszym regulaminie.

XIV. Twoje dane

– jak przetwarzamy i dbamy o Twoje dane

1. Kiedy rejestrujesz konto w naszym sklepie lub składasz zamówienie, dobrowolnie podajesz nam swoje dane osobowe. Bez tych danych, nie będziemy mogli przyjąć Twojego zamówienia. Twoje dane osobowe przetwarzamy na potrzeby rejestracji konta, obsługi zamówienia, obsługi posprzedażowej, a także w celach marketingowych (ale tylko wtedy kiedy wyraziłeś na to zgodę).
2. Zawsze możesz poprosić nas o dostęp do swoich danych osobowych. Możesz je też samodzielnie zmieniać w ustawieniach swojego konta.
3. Jeśli korzystasz z aplikacji dedykowanych do urządzeń kupionych w sklepie internetowym orllo.pl, zasady i zakres przetwarzania danych znajdziesz w polityce prywatności aplikacji.
4. Zasady, zgodnie z którymi przetwarzamy Twoje dane osobowe, opisaliśmy w naszej polityce prywatności. Wejdź na stronę: <https://orllo.pl/prywatnosc/>. Pod tym adresem znajdziesz szczegółowe informacje o Twoich prawach i o przetwarzaniu Twoich danych osobowych przez administratora.

[Podstawa prawna: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).]

XV. Cyberbezpieczeństwo produktów z elementami cyfrowymi

§ 1. Definicje

1. Produkt z elementami cyfrowymi - kamera, rejestrator, aplikacja ORLLO oraz inny produkt lub oprogramowanie łączące się z urządzeniem lub siecią w celu przesyłania lub przetwarzania danych;
2. Aktualizacja bezpieczeństwa - aktualizacja oprogramowania układowego (firmware) lub aplikacji usuwająca podatność lub podnosząca poziom bezpieczeństwa Produktu;
3. Okres wsparcia - okres, przez który Sprzedawca zapewnia obsługę podatności i udostępnianie Aktualizacji bezpieczeństwa dla danego modelu Produktu.

§ 2. Zgodność i oznaczenie CE

1. Produkty z elementami cyfrowymi są projektowane, wytwarzane i utrzymywane z uwzględnieniem obowiązujących wymogów cyberbezpieczeństwa. Do każdego takiego Produktu dołączana jest deklaracja zgodności UE albo uproszczona deklaracja zgodności UE ze wskazaniem adresu internetowego jej pełnej treści; produkty objęte obowiązkiem noszą oznakowanie CE.
2. Informacje o okresie wsparcia, aktualizacjach i kontakcie do zgłaszania podatności są udostępniane przed zawarciem umowy - na karcie Produktu oraz w instrukcji.

§ 3. Okres wsparcia bezpieczeństwa

1. Dla każdego Produktu z elementami cyfrowymi Sprzedawca określa Okres wsparcia oraz podaje datę jego zakończenia (co najmniej miesiąc i rok). Data ta jest wskazana na karcie Produktu przed zawarciem umowy, a także w instrukcji.
2. Okres wsparcia wynosi co najmniej 5 lat.
3. Aktualizacje bezpieczeństwa udostępnione w Okresie wsparcia pozostają dostępne przez co najmniej 10 lat od ich wydania albo do końca Okresu wsparcia - zależnie od tego, który termin jest dłuższy.
4. Zakończenie Okresu wsparcia nie oznacza, że Produkt przestaje działać; oznacza zaprzestanie udostępniania Aktualizacji bezpieczeństwa. Dalsze korzystanie z Produktu po tej dacie odbywa się z podwyższonym ryzykiem.

§ 4. Aktualizacje bezpieczeństwa

1. W Okresie wsparcia Sprzedawca udostępnia Aktualizacje bezpieczeństwa nieodpłatnie. Aktualizacje są podpisane cyfrowo, weryfikowane przez urządzenie lub aplikację i dystrybuowane bezpiecznym kanałem.
2. Jeżeli Produkt umożliwia automatyczną instalację Aktualizacji bezpieczeństwa, funkcja ta jest domyślnie włączona; sposób jej wyłączenia oraz sposób ręcznej instalacji opisano w instrukcji.
3. Sprzedawca zaleca niezwłoczną instalację Aktualizacji. Jeżeli Klient będący konsumentem nie zainstaluje w rozsądnym czasie udostępnionej i prawidłowo zakomunikowanej Aktualizacji, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z umową wynikający wyłącznie z jej braku - pod warunkiem że Klient został poinformowany o Aktualizacji i skutkach jej niezainstalowania, a brak instalacji nie wynikał z błędu w dostarczonej instrukcji.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają obowiązkowi dostarczania aktualizacji ani uprawnieniom Klienta wynikającym z ustawy o prawach konsumenta i pozostałych przepisów bezwzględnie obowiązujących.

§ 5. Zgłaszanie podatności

1. Zgłoszenia dotyczące bezpieczeństwa Produktów i aplikacji przyjmujemy pod adresem security@orllo.pl oraz przez formularz na stronie <https://orllo.pl/zglos-podatnosc>. Zasady zgłaszania określa Polityka zgłaszania podatności dostępna pod <https://orllo.pl/polityka-zgłaszania-podatnosci>.
2. Działań podjętych w dobrej wierze i zgodnie z Polityką zgłaszania podatności nie traktujemy jako naruszenia Regulaminu. Zgłoszenie podatności nie zastępuje reklamacji.

§ 6. Obowiązki użytkownika

1. Dla bezpiecznego korzystania z Produktu Klient powinien w szczególności: niezwłocznie po pierwszym uruchomieniu zmienić hasło domyślne na własne, unikalne i silne; instalować udostępniane Aktualizacje bezpieczeństwa; nie udostępniać Produktu (zwłaszcza kamery lub rejestratora) bezpośrednio w sieci publicznej bez zabezpieczeń; korzystać z Produktu zgodnie z instrukcją i przeznaczeniem; a przed sprzedażą, przekazaniem lub utylizacją trwale usunąć dane i przywrócić ustawienia fabryczne.
2. Powyższe zalecenia mają charakter środków należytej staranności użytkownika; nie ograniczają ustawowej odpowiedzialności Sprzedawcy i nie mogą być interpretowane jako wyłączenie lub ograniczenie uprawnień konsumenta.

§ 7. Zachowanie uprawnień konsumenta

1. Postanowienia niniejszego rozdziału nie naruszają i nie ograniczają uprawnień Klienta będącego konsumentem ani przedsiębiorcą na prawach konsumenta, wynikających z przepisów o niezgodności towaru lub treści i usług cyfrowych z umową oraz z pozostałych przepisów bezwzględnie obowiązujących. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają te przepisy.

XVI. Zmiany regulaminu – w jaki sposób możemy zmienić te zasady

1. Jeśli zmienimy ten regulamin, udostępnimy go w naszym sklepie co najmniej 7 dni przed tym, od kiedy nowy regulamin zacznie obowiązywać.
2. Zamówienia, które złożysz przed tym, jak w życie wejdzie nowy regulamin, zrealizujemy zgodnie z wcześniejszymi zasadami.
3. Zmiana regulaminu nie narusza praw nabytych użytkowników, którzy korzystają z naszego sklepu.
4. Możemy wprowadzić zmiany w kwestii usług, które oferujemy bezpłatnie, w szczególności:
 - c. Usługi chmurowe
 - d. Serwery
 - e. Inne, oferowane bezpłatnie usługi.

Zmiany mogą dotyczyć czasu przechowywania danych w bezpłatnej usłudze. Mamy również możliwość wyłączenia bezpłatnej usługi lub naliczania za nią opłat po Twojej akceptacji.

5. Wszystkie prezentowane w naszym sklepie zdjęcia Towarów i nazwy są używane do ich rozpoznania i mogą stanowić zastrzeżone znaki towarowe lub mogą być objęte prawami autorskimi. Ich używanie, wykorzystywanie i prezentacja w części lub w całości są zabronione bez uzyskania naszej zgody.
6. Sklep nie wypożycza oferowanych Towarów do testowania, w związku z czym niedopuszczalne jest zawieranie umów na próbę lub innych podobnych umów nienazwanych, jak np. umowy na testowanie Towaru lub sprzedaż z zastrzeżeniem prawa własności.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i innych właściwych, powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

XVII. Załączniki

– do niniejszego regulaminu

1. Cennik elementów znajdujących się w zestawie z oferowanymi w naszym sklepie produktami [\[KLIKNIJ\]](#).
2. Formularz reklamacyjny [\[KLIKNIJ\]](#).
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy kupna-sprzedaży [\[KLIKNIJ\]](#).