

REGULAMIN
PUNKTÓW SPRZEDAŻY I ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 1. Definicje

Następującym wyrażeniom użytym w tekście Regulaminu zostały przypisane następujące znaczenia:

1. **Usługodawca / Organizator** - **OS.9 GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS: 0001020769, NIP:7011130508, która prowadzi działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług opisanych w niniejszym Regulaminie.
2. **Klient / Konsument** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług lub nabywa produkty oferowane przez Usługodawcę w Punkcie.
3. **Pracownik Punktu / Specjalista** - osoba zatrudniona przez Usługodawcę w Punkcie, posiadająca odpowiednie kwalifikacje, uprawnienia i doświadczenie niezbędne do wykonywania czynności związanych ze świadczeniem Usług i sprzedażą Produktów, w tym dorabianiem kluczy, montażem akcesoriów oraz wykonywaniem innych czynności określonych w Regulaminie.
4. **Produkt** - towar oferowany do sprzedaży przez Usługodawcę w Punkcie, w tym akcesoria (breloki, etui, części zamienne, zamki itp.), materiały eksploatacyjne oraz inne przedmioty opisane w Regulaminie.
5. **Usługa** - wszelkie czynności wykonywane przez Usługodawcę na rzecz Klienta w ramach prowadzonej działalności handlowo-usługowej, opis których znajduje się w niniejszym Regulaminie.
6. **Umowa sprzedaży** - porozumienie pomiędzy Klientem a Usługodawcą, na mocy którego Klient nabywa Produkt lub zleca wykonanie Usługi za ustalone wynagrodzenie, a Usługodawca zobowiązuje się odpowiednio do przeniesienia własności Produktu lub należytego wykonania Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. **Cena** - kwota należną Usługodawcy za Produkt lub Usługę, wskazaną w cenniku obowiązującym w Punkcie w chwili zawierania transakcji.
8. **Cennik** - wykaz cen i usług dostępny w Punkcie.
9. **Paragon** - dokument potwierdzający dokonanie sprzedaży wydany przy transakcji dla Klienta fizycznego.
10. **Faktura** - dokument księgowy wystawiony na rzecz Klienta będącego płatnikiem podatku VAT lub przedsiębiorcą, na życzenie Klienta.
11. **Reklamacja** - żądanie Klienta zgłoszone wobec Usługodawcy w związku z niezgodnością Produktu lub usługi z umową, wadą fizyczną lub prawną, lub niewykonaniem/uszkodzeniem podczas świadczenia usługi.
12. **Gwarancja** - dobrowolne zobowiązanie producenta lub Usługodawcy do usunięcia wady w określonym terminie lub wymiany produktu, zgodnie z warunkami udzielonej gwarancji.

13. **Dane osobowe / RODO** - wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, przetwarzane przez Usługodawcę w związku z realizacją usług i sprzedażą.
14. **Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne i niezależne od stron, niemożliwe do przewidzenia lub zapobieżenia (np. działania wojenne, pandemia, powódź, pożar, strajk, awaria infrastruktury), które uniemożliwia wykonanie świadczenia.
15. **Informacje poufne** - wszystkie informacje handlowe, technologiczne i organizacyjne ujawnione przez jedną stronę drugiej stronie w związku z realizacją umowy, które nie są publicznie dostępne.
16. **Odbiór** - przekazanie Produktu lub wykonanej usługi Klientowi na podstawie dowodu zakupu;
17. **Postępowanie sporne** - procedura rozstrzygania sporów między Klientem a Usługodawcą.

§ 2. Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług i sprzedaży produktów przez Usługodawcę w Punkcie sprzedaży w szczególności dotyczące praw i obowiązków Klientów/Konsumentów, pracowników Punktów oraz procedur reklamacyjnych i gwarancyjnych. Regulamin ma na celu zapewnienie jednolitych standardów obsługi Klientów, określenie procedur związanych z realizacją usług i sprzedażą produktów, wskazanie praw i obowiązków Klientów oraz Usługodawcy, określenie zasad bezpieczeństwa, ochrony danych osobowych i odpowiedzialności za świadczone usługi.
2. Usługodawca działa we własnym imieniu i na własny rachunek oraz ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie usług, zgodność sprzedanych produktów z umową, przestrzeganie przepisów prawa konsumenckiego oraz ochrony danych osobowych (RODO).
3. Obecnie Usługodawca prowadzi **Punkt sprzedaży**. Punkt jest jednostką operacyjną Usługodawcy, działającą zgodnie z niniejszym Regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi procedurami technicznymi i BHP.
4. Punkt Usługodawcy świadczą następujące usługi i prowadzą sprzedaż produktów:
 1. Dorabianie kluczy do mieszkań i wszelkiego rodzaju pomieszczeń;
 2. Dorabianie kluczy samochodowych i programowanie kluczy z transponderem;
 3. Naprawa wszystkich typów kluczy;
 4. Sprzedaż wszystkich rodzajów baterii i wymiana baterii w urządzeniach (kluczyki samochodowe, zegarki, piloty, aparaty słuchowe itp.);
 5. Sprzedaż akcesoriów samochodowych (breloki, pokrowce, obudowy, popielniczki, odświeżacze powietrza);
 6. Sprzedaż akcesoriów do tradycyjnych kluczy;
 7. Ostrzenie wszystkich rodzajów noży i narzędzi;

8. Sprzedaż noży oraz ich naprawa i serwis;
9. Sprzedaż elementów serwisowych do kluczyków samochodowych i zwykłych oraz do zamków;
10. Sprzedaż i obsługa wkładek i zamków o dowolnej złożoności;
11. Sprzedaż środków do konserwacji zamków;
12. Serwis zegarków (polerowanie szkła, czyszczenie, wymiana lub naprawa pasków);
13. Sprzedaż portfeli, zapalniczek i akcesoriów do ich konserwacji;
14. Sprzedaż gazów ochronnych i latarek;
15. Sprzedaż obwolut na dokumenty;
16. Sprzedaż środków do pielęgnacji obuwia;
17. Usługi rozciągania, naprawy i skracania obuwia;
18. Wykonywanie i naprawa pieczętek;
19. Usługi ksero, skanowania i drukowania;
20. Sprzedaż drobnych zabawek dla dzieci;
21. Sprzedaż produktów sezonowych.

Punkt może świadczyć wyłącznie te usługi i oferować produkty, które mieszczą się w jego zakresie technicznym i lokalowym; zakres usług może być dostosowany do lokalnych warunków i potrzeb klientów.

5. Niniejszy Regulamin jest sporządzony zgodnie z Kodeksem cywilnym, ustawą o prawach konsumenta, ustawą Prawo przedsiębiorców, przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych (RODO), obowiązującymi przepisami BHP oraz prawa lokalnego i branżowego.
6. Usługodawca jest uprawniony do korzystania z pomocy podmiotów trzecich w związku z funkcjonowaniem Punktu, w szczególności w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania, rozwoju i obsługi.
7. W Punkcie prowadzony jest monitoring wizyjny w strefach ogólnodostępnych centrów handlowych.
8. Informacja o monitoringu przekazywana jest przez administrację centrum handlowego.
9. Nagrania służą wyłącznie celom bezpieczeństwa i przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych (RODO).
10. Kontakt do Usługodawcy: e – mail: os.9biuro@gmail.com, numer telefonu: +48 451 293 481

§ 3. Warunki rozpoczęcia świadczenia usług

1. Realizacja zamówienia lub wykonanie usługi rozpoczyna się w momencie przyjęcia zamówienia przez Punkt lub złożenia przez Klienta zlecenia na produkt/usługę, a kończy się w momencie odbioru gotowego produktu lub zakończenia wykonanej usługi przez Klienta w Punkcie.

2. Klient zostaje poinformowany o przewidywanym terminie wykonania zamówienia/usługi.
3. W przypadku, gdy realizacja zamówienia wymaga czasu (np. dorabianie kluczy, serwis, naprawa), Klient zobowiązany jest odebrać produkt w ustalonym terminie określonym niżej w §5.
4. Do momentu odbioru ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia produktu pozostaje po stronie Usługodawcy, chyba że szkoda nastąpiła z winy Klienta.
5. Umowa sprzedaży / o świadczenie usług zostaje automatycznie uznana za zawartą i zatwierdzoną w momencie przyjęcia zamówienia przez Punkt; od tego momentu Klient oraz Usługodawca są związani postanowieniami Regulaminu dotyczącego realizacji zamówienia.

§ 4. Prawa i obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązany jest korzystać z Punktu zgodnie z jego przeznaczeniem, przestrzegając zasad bezpieczeństwa oraz nie niszczyć produktów i urządzeń znajdujących się w Punkcie.
2. Klient powinien zachować porządek i nie zakłócać pracy personelu ani innych klientów.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych i kompletnych danych niezbędnych do realizacji transakcji lub zamówienia, w tym numerów telefonu lub innych informacji kontaktowych, jeśli są wymagane do powiadomienia o gotowości produktu do odbioru.
4. Klient odbiera produkty osobiście w Punkcie, w terminie wskazanym przez pracownika Punktu, w przypadku produktów przygotowywanych na zamówienie lub specjalistycznych.
5. W przypadku nieodebrania produktu w ustalonym terminie, Usługodawca może podjąć działania zgodnie z regulaminem wewnętrznym Punktu.
6. Klient zobowiązany jest do uiszczenia ceny Produktu zgodnie z wybraną formą płatności, w tym gotówką, kartą płatniczą, BLIK lub przelewem bankowym (jeśli wystawiona jest faktura VAT z odroczonym terminem).
7. Klient powinien przechowywać paragon fiskalny lub fakturę VAT w przypadku chęci skorzystania ze zwrotu lub reklamacji.
8. Zwroty i reklamacje realizowane są tylko na podstawie okazania oryginalnego dokumentu sprzedaży.
9. Klient zobowiązany jest zgłaszać reklamacje osobiście w Punkcie, podając informacje niezbędne do ich rozpatrzenia oraz okazując dokument sprzedaży.
10. Klient nie może domagać się roszczeń poza procedurą określoną w niniejszym Regulaminie, chyba że przepisy prawa przewidują inaczej (np. rękojmia konsumencka, gwarancja producenta).
11. Klient nie może wykorzystywać danych osobowych innych klientów lub personelu Punktu w sposób niezgodny z przepisami prawa.
12. Dane przekazane dobrowolnie w celu realizacji zamówienia (np. numer telefonu) mogą być wykorzystane wyłącznie do kontaktu w sprawie odbioru produktu.

§5. Prawa i obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązany jest do należytego wykonania usług i dostarczenia produktów zgodnie z ofertą Punktu oraz niniejszym Regulaminem.
2. Wszystkie produkty muszą być zgodne z opisem, wolne od wad fizycznych i prawnych, a usługi wykonywane zgodnie z zasadami sztuki zawodowej i obowiązującymi przepisami prawa.
3. Usługodawca informuje Klienta o przewidywanym czasie realizacji zamówienia oraz o konieczności odbioru produktu w terminie 3 dni od momentu gotowości produktu.
4. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe z winy własnej lub personelu Punktu w trakcie realizacji usług lub sprzedaży produktów.
5. W przypadku produktów objętych gwarancją producenta, Usługodawca odpowiada wyłącznie w zakresie pośrednictwa przy realizacji reklamacji, zgodnie z warunkami producenta.
6. Do momentu odbioru produktu przez Klienta, ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia ponosi Usługodawca, chyba że szkoda powstała z winy Klienta.
7. Usługodawca wydaje paragon fiskalny każdemu Klientowi; na życzenie wystawia fakturę VAT.
8. Usługodawca informuje Klienta o zasadach promocji, rabatów, polityce zwrotów i procedurze reklamacyjnej.
9. Usługodawca ma prawo odmówić realizacji zamówienia lub sprzedaży produktu, jeśli:
 1. klient nie spełnia obowiązków określonych w Regulaminie,
 2. istnieje podejrzenie naruszenia przepisów prawa lub bezpieczeństwa,
 3. produkt lub usługa nie mogą być dostarczone z przyczyn technicznych lub organizacyjnych.
10. Usługodawca zapewnia bezpieczne warunki realizacji sprzedaży i usług, w tym bezpieczeństwo pracowników, klientów oraz powierzonych przedmiotów.
11. Usługodawca zobowiązany jest do utrzymania Punktów w należytym stanie technicznym i sanitarnym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§6. Obowiązki pracownika Punktu

1. Pracownik / specjalista zobowiązany jest stawić się w Punkcie w wyznaczonych godzinach pracy.
2. Zapewnia należyty nadzór nad produktami i usługami, dbając o ich bezpieczeństwo i porządek w Punkcie.
3. Udziela informacji Klientom oraz realizuje zamówienia i sprzedaż zgodnie z Regulaminem.
4. Przestrzega zasad bezpieczeństwa i przepisów wewnętrznych Punktu oraz obowiązujących przepisów prawa.

§7. Przerwy w świadczeniu usług

wymagających osobistego zaangażowania specjalisty

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub przerwy w realizacji usług wymagających osobistego zaangażowania specjalisty, jeżeli są one spowodowane siłą wyższą lub zdarzeniami niezależnymi od Usługodawcy (np. awarie techniczne, klęski żywiołowe, zdarzenia losowe).
2. W przypadku wystąpienia siły wyższej, Klient zostanie niezwłocznie poinformowany o zmianie terminu realizacji zamówienia lub dostępności produktu, a Usługodawca podejmie wszelkie niezbędne środki w celu niezwłocznego przywrócenia stanu pozwalającego na prawidłowe wykonywanie Usług.

§8. Płatności i dokumenty sprzedaży

1. W Punktach sprzedaży akceptowane są następujące formy płatności: gotówka, karta płatnicza, BLIK oraz przelew bankowy w przypadku wystawienia faktury VAT z odroczonym terminem płatności.
2. Każdemu Klientowi wydawany jest paragon fiskalny potwierdzający zakup.
3. Na życzenie Klienta, na podstawie paragonu i podanego NIP (w przypadku firm), wystawiana jest faktura VAT w formie elektronicznej i przesyłana na adres e-mail Klienta.
4. W Punkcie sprzedaży Usługodawcy przy usługach wymagających osobistego zaangażowania specjalisty (np. dorabianie kluczy, serwis) umieszczony jest widoczny dla Klienta cennik z ustalonymi cenami.
5. W przypadku produktów dostępnych w Punkcie, każdy produkt posiada indywidualny cennik wskazujący cenę w złotych (PLN), widoczny dla Klienta przed dokonaniem zakupu.
6. Wszystkie ceny i oznaczenia cenowe są zgodne z **Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Technologii z dnia 19 grudnia 2022 r. w sprawie uwidaczniania cen towarów i usług**.
7. Wskazane w cennikach są cenami końcowymi i obowiązują w momencie zakupu lub złożenia zamówienia w Punkcie.

§9. Zniżki i programy lojalnościowe

1. Usługodawca może okresowo oferować zniżki procentowe na wybrane kategorie produktów lub usług.
2. Dostępne są karty podarunkowe o określonej wartości do wykorzystania przy zakupach powyżej określonej kwoty.
3. Istnieją również wizytówki z rabatem, które mogą być przekazywane współpracującym firmom lub sąsiadującym biznesom w centrach handlowych.
4. Szczegółowe warunki promocji i programów lojalnościowych określone są przez Usługodawcę i są dostępne w Punktach sprzedaży.

§10. Polityka anulowania i zwrotów

1. Usługodawca przyjmuje zwroty produktów bez wad, na życzenie Klienta w formie wymiany na inny produkt lub zwrotu środków pieniężnych (zwrot gotówkowy).
2. Zwrot produktu możliwy jest w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty zakupu, przy okazaniu paragonu fiskalnego lub faktury VAT.
3. Zwroty realizowane są w terminach i na zasadach określonych przez Usługodawcę, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawą o prawach konsumenta.
4. W przypadku zwrotu, oryginalna opakowanie produktu zachowuje się w takim stanie, aby nie wpływało na jego wygląd i przydatność do dalszej sprzedaży; jednak obowiązek posiadania opakowania nie jest bezwzględny, jeśli nie wpływa ono na wartość produktu.

§11. Gwarancja

1. Produkty oferowane przez Usługodawcę nie są objęte gwarancją udzielaną przez Punkt.
2. W przypadku produktów posiadających gwarancję producenta, obowiązują wyłącznie warunki określone przez producenta.
3. Zwroty lub wymiany produktów realizowane są zgodnie z polityką zwrotów określoną w punkcie par. 10 niniejszego Regulaminu.

§ 12. Reklamacje

1. W Punkcie sprzedaży Usługodawcy obecny jest pracownik, odpowiedzialny za obsługę Klientów oraz realizację sprzedaży.
2. Ten sam pracownik jest upoważniony do przyjmowania reklamacji i zwrotów produktów na miejscu.
3. Pracownik powinien udzielać Klientom pełnych informacji dotyczących procedury reklamacyjnej, warunków zwrotu oraz dostępnych promocji.
4. W przypadku nieobecności pracownika, przyjmowanie reklamacji może być tymczasowo ograniczone do czasu przybycia osoby uprawnionej.

§ 13. Własność intelektualna

1. Usługodawca oświadcza, że wszystkie materiały udostępniane Klientom w Punkcie sprzedaży oraz w materiałach informacyjnych (w tym w szczególności: grafiki, zdjęcia produktów, opisy, logotypy, układ materiałów reklamowych, instrukcje i inne treści) są chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności prawem autorskim.
2. Żadna z tych treści nie może być kopiowana, powielana ani rozpowszechniana w żadnej formie przez osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
3. Klient może wykorzystywać materiały Usługodawcy wyłącznie do celów prywatnych, niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową, np. do sporządzenia własnej kopii informacji o produkcie dla użytku osobistego.
4. Klient dostarczając lub przekazując do Punktu jakiegokolwiek materiały (np. projekty do wykonania klucza, nadruki, grafiki na zamówienie) oświadcza, że

posiada do nich prawa, i ponosi pełną odpowiedzialność za ewentualne naruszenie praw osób trzecich. W przypadku roszczeń zgłoszonych wobec Usługodawcy z tego tytułu, Klient zobowiązuje się zwolnić Usługodawcę z wszelkiej odpowiedzialności i zaspokoić roszczenia osób trzecich.

§ 14. Zmiana Regulaminu

1. Jeżeli zajdzie konieczność zmiany Regulaminu, Usługodawca udostępni jego nową wersję. Zmiana Regulaminu nie wymaga zgody Klienta i jest skuteczna od chwili jej dokonania.
2. Jeżeli Klient nie zaakceptuje zmiany Regulaminu jest zobowiązany poinformować Usługodawcę o braku akceptacji niezwłocznie.
3. Zmiana Regulaminu może nastąpić w szczególności w przypadku zaistnienia:
 1. okoliczności siły wyższej,
 2. zmiany obowiązujących przepisów prawa,
 3. zmiany lub wprowadzenia nowych Usług, z zastrzeżeniem, że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do oferty.

§ 15. Postanowienia końcowe. Postępowanie sporne

1. W przypadku uznania poszczególnych postanowień Regulaminu za nieważne lub bezskuteczne, nieważność lub bezskuteczność danego postanowienia nie wpływa na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. Usługodawca dołoży starań, aby nieważne lub nieskuteczne postanowienia zastąpić nowym, ważnym prawnie postanowieniem.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją Umowy będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze polubownej w drodze dwustronnych rozmów, a w razie nieosiągnięcia porozumienia w terminie 30 dni, spory będą rozstrzygane przez sąd miejscowo właściwy dla Usługodawcy.
4. Niniejszy Regulamin zastępuje wszelkie dotychczasowe regulaminy świadczenia usług.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 października 2025 roku.