# Regulamin Serwisu terra.polsoft.pl

**Oferta Serwisu: komputery, serwery i akcesoria marki TERRA oraz licencje i pakiety serwisowe producenta**

Dzień dobry!

Serwis terra.polsoft.pl prowadzi Polsoft Engineering Sp. z o.o. – firma informatyczna działająca na rynku IT od ponad 30 lat, partner handlowy marki TERRA. Za pośrednictwem Serwisu oferujemy komputery, serwery i akcesoria marki TERRA oraz licencje i pakiety serwisowe producenta.

Nasze pełne dane rejestrowe jako sprzedawcy i usługodawcy: **Polsoft Engineering Sp. z o.o.** z siedzibą w Katowicach, ul. 73 Pułku Piechoty 1, 40-467 Katowice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000125330, NIP 954-22-46-570, REGON 270526833, kapitał zakładowy 255 000,00 zł.

Poniżej znajdziesz regulamin, w którym opisaliśmy m.in. zasady korzystania z Serwisu, sposób złożenia zamówienia i zawarcia umowy, realizację zamówienia, płatności, prawo odstąpienia od umowy oraz postępowanie reklamacyjne.

Sprzedajemy głównie firmom i instytucjom, ale z Serwisu mogą korzystać również konsumenci. Tam, gdzie zasady dla konsumentów i firm się różnią, wyraźnie to zaznaczamy.

W razie pytań jesteśmy do dyspozycji pod adresem e-mail **terra@polsoft.pl** lub numerem telefonu **32 209 80 39**. Nasz dział obsługi klienta pracuje od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00–16:00.

Zespół Serwisu terra.polsoft.pl

## Spis treści

§ 1. Definicje
§ 2. Postanowienia wstępne
§ 3. Usługi Elektroniczne
§ 4. Złożenie zamówienia
§ 5. Przyjęcie zamówienia i zawarcie Umowy
§ 6. Cena i płatności
§ 7. Realizacja zamówienia i dostawa Towarów
§ 8. Licencje i inne Treści Cyfrowe
§ 9. Pakiety Serwisowe Producenta
§ 10. Gwarancja producenta
§ 11. Odstąpienie od Umowy przez Konsumenta lub PNPK
§ 12. Odpowiedzialność za zgodność Towaru z Umową (Konsument i PNPK)
§ 13. Odpowiedzialność za zgodność Treści Cyfrowych i Usług Cyfrowych z Umową (Konsument i PNPK)
§ 14. Odpowiedzialność wobec Kupujących będących przedsiębiorcami
§ 15. Reklamacje
§ 16. Bezpieczeństwo produktów (GPSR)
§ 17. Dostępność Serwisu
§ 18. Dane osobowe i pliki cookies
§ 19. Prawa własności intelektualnej
§ 20. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń
§ 21. Postanowienia końcowe

## § 1. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

1. **Cena** – wartość wyrażona w złotych polskich, którą Kupujący jest zobowiązany zapłacić Sprzedawcy za Produkt, obejmująca podatek VAT;
2. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
3. **GPSR** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/988 z dnia 10 maja 2023 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów;
4. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
5. **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca zamówienie lub zawierająca Umowę ze Sprzedawcą, w tym Konsument i PNPK;
6. **Licencja** – prawo do korzystania z oprogramowania (w tym klucz licencyjny, subskrypcja lub kod aktywacyjny) udzielane przez producenta oprogramowania lub inny uprawniony podmiot na warunkach jego umowy licencyjnej (EULA), dostarczane w formie elektronicznej;
7. **Pakiet Serwisowy Producenta** – oferowana przez producenta Towaru usługa rozszerzająca lub przedłużająca jego gwarancję albo zakres serwisu (np. pakiety serwisowe TERRA), świadczona przez producenta lub wskazany przez niego podmiot na warunkach producenta; Sprzedawca odsprzedaje Pakiet Serwisowy Producenta i dokonuje jego rejestracji;
8. **PNPK** – przedsiębiorca na prawach konsumenta, tj. osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści 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;
9. **Producent** – Wortmann AG (Hüllhorst, Niemcy) – producent sprzętu TERRA lub inny producent Produktu wskazany w jego opisie w Serwisie;
10. **Produkt** – Towar, Licencja, Pakiet Serwisowy Producenta lub inny produkt albo usługa oferowane w Serwisie;
11. **Regulamin** – niniejszy regulamin Serwisu terra.polsoft.pl;
12. **Serwis** – strona internetowa działająca pod adresem https://terra.polsoft.pl wraz z jej podstronami;
13. **Sprzedawca** – Polsoft Engineering Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, ul. 73 Pułku Piechoty 1, 40-467 Katowice, KRS 0000125330, NIP 954-22-46-570, REGON 270526833;
14. **Towar** – rzecz ruchoma oferowana w Serwisie, w szczególności sprzęt komputerowy, serwerowy, sieciowy lub drukujący oraz akcesoria, w tym Towar z Elementami Cyfrowymi;
15. **Towar Konfigurowany** – Towar składany, konfigurowany lub zamawiany u Producenta według specyfikacji wybranej przez Kupującego (np. konfiguracja CTO/BTO – „configure to order” / „build to order”), wyraźnie oznaczony w Serwisie;
16. **Towar z Elementami Cyfrowymi** – Towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie (np. komputer z preinstalowanym systemem operacyjnym, urządzenie z oprogramowaniem układowym);
17. **Treść Cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, w tym oprogramowanie, a **Usługa Cyfrowa** – usługa pozwalająca na wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej (np. subskrypcja oprogramowania lub usługi chmurowej);
18. **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym za pośrednictwem Serwisu, której przedmiotem jest sprzedaż Produktów;
19. **Umowa Ramowa** – odrębna umowa handlowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym w formie pisemnej lub elektronicznej;

20. **Usługi Elektroniczne** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Kupującego za pośrednictwem Serwisu.

## § 2. Postanowienia wstępne

1. Sprzedawca za pośrednictwem Serwisu świadczy Usługi Elektroniczne oraz prowadzi sprzedaż Produktów.
2. Sprzedawca jest partnerem handlowym marki TERRA i sprzedaje Produkty nabyte od Producenta lub jego autoryzowanych dystrybutorów. Sprzedawca nie jest przedstawicielem ani pełnomocnikiem Producenta.
3. Usługi wdrożeniowe, instalacyjne i serwisowe Sprzedawcy, rozwiązania niestandardowe oraz Produkty niedostępne w koszyku są oferowane na podstawie indywidualnej oferty handlowej, przesyłanej w odpowiedzi na zapytanie (w tym zapytanie o cenę złożone w Serwisie). Do takich umów Regulamin stosuje się w zakresie, w jakim oferta nie stanowi inaczej. Usługi IT Sprzedawcy oraz oprogramowanie własne Sprzedawcy (PS2000) są objęte odrębnymi regulaminami.
4. Jeżeli Kupującego i Sprzedawcę wiąże Umowa Ramowa, jej postanowienia mają pierwszeństwo przed Regulaminem. W sprawach w niej nieuregulowanych stosuje się Regulamin. Postanowienie to nie dotyczy Konsumentów.
5. Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu oraz prawa i obowiązki Sprzedawcy i Kupujących. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w Serwisie w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, a ponadto jest doręczany Kupującemu w formacie PDF wraz z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia.
6. Serwis nie służy do zawierania umów pomiędzy Kupującymi. Serwis nie umożliwia zakładania kont użytkowników ani publikowania opinii lub innych treści przez Kupujących.

## § 3. Usługi Elektroniczne

1. Sprzedawca świadczy na rzecz Kupującego nieodpłatnie Usługi Elektroniczne polegające na zapewnieniu możliwości:
    1. przeglądania publicznie dostępnej zawartości Serwisu;
    2. przesłania zapytania ofertowego lub wiadomości przez formularz kontaktowy albo formularz zapytania o cenę;
    3. złożenia zamówienia i zawarcia Umowy.
2. Do korzystania z Usług Elektronicznych wystarczające są: dostęp do Internetu, standardowy, aktualny system operacyjny, aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą plików cookies niezbędnych oraz aktywny adres e-mail.
3. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na przeglądaniu zawartości Serwisu zostaje zawarta z chwilą wejścia do Serwisu i rozwiązuje się z chwilą jego opuszczenia. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na przesłaniu zapytania lub złożeniu zamówienia zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia wypełniania formularza i rozwiązuje się z chwilą jego przesłania lub zaprzestania jego wypełniania.
4. Zakazane jest dostarczanie za pośrednictwem Serwisu treści o charakterze bezprawnym.
5. Sprzedawca stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług Elektronicznych, w szczególności szyfrowane połączenie SSL/TLS oraz zabezpieczenie formularzy przed automatycznym wysyłaniem (Cloudflare Turnstile).
6. Sprzedawca może prowadzić prace techniczne i rozwojowe w Serwisie, w tym dodawać, zmieniać lub usuwać funkcje Serwisu, o ile nie narusza to praw nabytych Kupującego. Kupujący powinien informować Sprzedawcę o nieprawidłowościach w działaniu Serwisu.

## § 4. Złożenie zamówienia

1. Opisy Produktów i Ceny prezentowane w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia Umowy (art. 71 Kodeksu cywilnego).
2. Zamówienie można złożyć:
    1. przez dodanie Produktów do koszyka i wypełnienie formularza zamówienia w Serwisie albo
    2. przez akceptację indywidualnej oferty handlowej przesłanej przez Sprzedawcę w odpowiedzi na zapytanie.
3. W formularzu zamówienia Kupujący podaje dane niezbędne do realizacji zamówienia: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres dostawy, a jeżeli kupuje jako przedsiębiorca – także firmę, adres i NIP. Kupujący wskazuje, czy kupuje jako Konsument, jako przedsiębiorca na prawach konsumenta (PNPK), czy jako przedsiębiorca dokonujący zakupu o charakterze zawodowym.
4. Kupujący jest zobowiązany podać prawdziwe i kompletne dane. Sprzedawca może weryfikować dane Kupującego, w szczególności na podstawie wpisu w KRS, CEIDG, rejestrze VAT lub VIES, a w razie uzasadnionych wątpliwości kontaktuje się z Kupującym telefonicznie lub e-mailowo w celu ich wyjaśnienia.
5. Warunkiem złożenia zamówienia jest zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja, a w przypadkach wskazanych w Serwisie lub przez Sprzedawcę przed rozpoczęciem świadczenia – złożenie dodatkowych oświadczeń, w szczególności dotyczących:
    1. żądania dostarczenia Licencji lub innej Treści Cyfrowej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy (§ 11 ust. 3 pkt 3);
    2. żądania aktywacji Pakietu Serwisowego Producenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy (§ 11 ust. 3 pkt 4);
    3. zgody na wydłużony termin realizacji Towaru Konfigurowanego lub Towaru zamawianego u Producenta, jeżeli termin ten jest dłuższy niż 30 dni.
6. Proces składania zamówienia w Serwisie kończy kliknięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”. Kliknięcie tego przycisku albo akceptacja oferty handlowej stanowi złożenie przez Kupującego oferty nabycia wybranych Produktów na warunkach określonych w formularzu zamówienia i Regulaminie.
7. Przed kliknięciem przycisku, o którym mowa w ust. 6, Kupujący ma możliwość sprawdzenia i poprawienia zamówienia, a Serwis prezentuje: główne cechy Produktów, łączną Cenę z podatkami, koszty dostawy, informację o sposobie płatności, przewidywany termin realizacji (przy Produkcie) oraz informację o prawie odstąpienia od Umowy lub jego braku.

## § 5. Przyjęcie zamówienia i zawarcie Umowy

1. Niezwłocznie po złożeniu zamówienia Sprzedawca przesyła Kupującemu na podany adres e-mail potwierdzenie otrzymania zamówienia. Potwierdzenie otrzymania zamówienia nie stanowi przyjęcia oferty Kupującego.
2. Po otrzymaniu zamówienia Sprzedawca weryfikuje je, w szczególności w zakresie dostępności Produktów u Producenta lub dystrybutora, poprawności danych Kupującego i konfiguracji oraz aktualności Ceny.
3. W terminie do **2 Dni Roboczych** od dnia otrzymania zamówienia Sprzedawca:
    1. przyjmuje ofertę Kupującego, przesyłając wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji – w takim przypadku Umowa zostaje zawarta z chwilą doręczenia Kupującemu tej wiadomości, albo
    2. nie przyjmuje oferty Kupującego, informując o tym e-mailowo – w takim przypadku Umowa nie zostaje zawarta, a jeżeli Kupujący dokonał już jakiejkolwiek płatności, jest ona zwracana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, w taki sam sposób, w jaki została dokonana, albo

3. proponuje Kupującemu zmianę zamówienia (np. innej konfiguracji, terminu realizacji lub Ceny) – w takim przypadku Umowa zostaje zawarta dopiero po akceptacji zmienionego zamówienia przez Kupującego i potwierdzeniu przez Sprzedawcę.

4. Jeżeli Sprzedawca nie przyjmie oferty w terminie wskazanym w ust. 3, oferta Kupującego przestaje go wiązać.
5. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia zawiera treść Umowy, w tym Regulamin w formacie PDF, i jest utrwalane na trwałym nośniku.
6. Kupujący może wycofać zamówienie bez żadnych kosztów do chwili otrzymania potwierdzenia przyjęcia zamówienia, wysyłając wiadomość na adres terra@polsoft.pl. Uprawnienie to nie ogranicza prawa odstąpienia od Umowy przysługującego Konsumentowi lub PNPK (§ 11).

## § 6. Cena i płatności

1. Ceny w Serwisie są podawane w złotych polskich. Przy każdym Produkcie prezentowana jest Cena brutto (zawierająca podatek VAT) oraz – dla przedsiębiorców – cena netto, wyraźnie oznaczona. Dla Konsumentów i PNPK wiążąca jest Cena brutto, która jest zawsze widoczna w koszyku przed złożeniem zamówienia.
2. Do Ceny doliczane są koszty dostawy wskazane w koszyku przed złożeniem zamówienia.
3. Ceny w Serwisie są wiążące dla Kupującego w chwili złożenia zamówienia, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3 pkt 3. Zmiana Ceny po zawarciu Umowy jest niedopuszczalna.
4. W każdym przypadku informowania o obniżeniu Ceny Produktu Sprzedawca obok informacji o obniżonej Cenie zamieszcza również informację o najniższej Cenie tego Produktu, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli Produkt jest oferowany krócej niż 30 dni – informację o najniższej Cenie obowiązującej od dnia rozpoczęcia jego oferowania do dnia wprowadzenia obniżki.
5. Sprzedawca nie stosuje cen personalizowanych na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
6. Dostępne metody płatności (dane do płatności Kupujący otrzymuje dopiero po przyjęciu zamówienia, razem z potwierdzeniem jego przyjęcia; Kupujący może wskazać preferowaną metodę w uwagach do zamówienia):
   1. płatność online za pośrednictwem indywidualnego linku płatniczego ING Pay, przesyłanego Kupującemu e-mailem po przyjęciu zamówienia; płatności ING Pay obsługuje ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach;
   2. przelew na rachunek bankowy Sprzedawcy na podstawie faktury pro forma, w terminie 7 dni od jej otrzymania;
   3. przelew z odroczonym terminem płatności (14–30 dni od wystawienia faktury) – wyłącznie dla przedsiębiorców, po pozytywnej weryfikacji wiarygodności płatniczej lub na podstawie Umowy Ramowej.
7. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po zaksięgowaniu płatności, a przy płatności odroczonej – po przyjęciu zamówienia. Jeżeli Kupujący nie zapłaci w terminie, Sprzedawca wzywa go do zapłaty w dodatkowym terminie nie krótszym niż 3 Dni Robocze, a po jego bezskutecznym upływie może odstąpić od Umowy.
8. Faktury są wystawiane w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF) zgodnie z obowiązującymi przepisami. Kupujący będący przedsiębiorcą (w tym PNPK) otrzymuje fakturę za pośrednictwem KSeF; jej wizualizacja może być dodatkowo przesyłana e-mailem. Konsument otrzymuje fakturę lub paragon w postaci elektronicznej (PDF) na adres e-mail wskazany w zamówieniu, jeżeli wyrazi na to zgodę (w formularzu zamówienia lub w odpowiedzi na wiadomość Sprzedawcy); w przeciwnym razie dokument jest dołączany do przesyłki w postaci papierowej.
9. W przypadku opóźnienia w zapłacie przy płatności odroczonej Sprzedawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz rekompensata za koszty odzyskiwania

należności zgodnie z ustawą o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

10. Szczegóły akcji promocyjnych, jeżeli są organizowane, określają odrębne regulaminy promocji.

## § 7. Realizacja zamówienia i dostawa Towarów

1. Towary są dostarczane na terytorium Polski przesyłką kurierską (przez firmę kurierską wybraną przez Sprzedawcę, np. DPD Polska Sp. z o.o. lub DHL Parcel Polska Sp. z o.o.) albo wydawane osobiście w siedzibie Sprzedawcy w Katowicach (ul. 73 Pułku Piechoty 1) w godzinach pracy. Dostawa poza Polskę jest możliwa po indywidualnym uzgodnieniu.
2. Przewidywany czas realizacji jest wskazany przy każdym Produkcie i liczy się od dnia zaksięgowania płatności (albo przyjęcia zamówienia – przy płatności odroczonej). Czas realizacji Towarów wynosi od 24 godzin do 31 dni, w zależności od dostępności Towaru u Producenta lub dystrybutora. Jeżeli Kupujący zamawia Produkty o różnym czasie realizacji, wiążący jest najdłuższy z nich, chyba że strony uzgodnią podział na kilka przesyłek.
3. Wobec Konsumenta i PNPK Sprzedawca wydaje Towar bez nieuzasadnionej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, chyba że w opisie Towaru wyraźnie wskazano dłuższy termin, a Kupujący wyraził na niego zgodę przy składaniu zamówienia. Jeżeli Sprzedawca nie wyda Towaru w terminie, Konsument lub PNPK może wezwać go do wydania w dodatkowym, odpowiednim terminie, a po jego bezskutecznym upływie – odstąpić od Umowy (art. $543^1$ Kodeksu cywilnego).
4. Sprzedawca informuje Kupującego e-mailem o nadaniu przesyłki i przekazuje dane umożliwiające jej śledzenie, jeżeli przewoźnik to umożliwia.
5. W przypadku Konsumenta i PNPK niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Kupującego z chwilą objęcia Towaru w posiadanie przez Kupującego lub wskazaną przez niego osobę inną niż przewoźnik. W przypadku pozostałych Kupujących – z chwilą wydania Towaru przewoźnikowi.
6. Kupujący powinien zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju, a w razie stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia – spisać z przewoźnikiem protokół szkody. Dla Konsumenta i PNPK jest to zalecenie ułatwiające reklamację wobec przewoźnika, a jego niewykonanie nie ogranicza ich uprawnień wobec Sprzedawcy.
7. Kupujący będący przedsiębiorcą (z wyjątkiem PNPK) traci uprawnienia z tytułu ubytku lub uszkodzenia Towaru w transporcie, jeżeli nie dokona czynności, o których mowa w ust. 6 (art. 545 § 2 Kodeksu cywilnego).

## § 8. Licencje i inne Treści Cyfrowe

1. Licencji udziela producent oprogramowania (licencjodawca) bezpośrednio Kupującemu lub wskazanemu przez niego użytkownikowi na warunkach umowy licencyjnej producenta (EULA). Opis Produktu w Serwisie wskazuje licencjodawcę, rodzaj Licencji (bezterminowa, terminowa, subskrypcja), liczbę urządzeń lub użytkowników oraz – o ile są znane – wymagania techniczne i informacje o interoperacyjności.
2. Licencja jest dostarczana elektronicznie – przez przesłanie klucza licencyjnego, kodu aktywacyjnego lub instrukcji pobrania i aktywacji na adres e-mail wskazany w zamówieniu albo przez przypisanie Licencji do konta Kupującego w portalu producenta. Licencję uważa się za dostarczoną z chwilą, w której Kupujący lub wskazana przez niego osoba uzyskała do niej dostęp.
3. Sprzedawca dostarcza Licencję niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 Dni Roboczych od dnia zaksięgowania płatności, chyba że opis Produktu stanowi inaczej.
4. Licencje terminowe i subskrypcje nie odnawiają się automatycznie, chyba że opis Produktu wyraźnie stanowi inaczej. Sprzedawca może przypomnieć Kupującemu o zbliżającym się końcu okresu Licencji.

5. Kupujący zobowiązuje się korzystać z Licencji zgodnie z warunkami licencjodawcy. Sprzedawca nie odpowiada za skutki korzystania z oprogramowania w sposób niezgodny z tymi warunkami.

## § 9. Pakiety Serwisowe Producenta

1. Pakiet Serwisowy Producenta jest usługą Producenta lub wskazanego przez niego podmiotu. Gwarantem i podmiotem świadczącym usługi w ramach Pakietu Serwisowego Producenta jest Producent, na warunkach opisanych w dokumentacji Producenta, do której link znajduje się w opisie Produktu. Sprzedawca odsprzedaje Pakiet Serwisowy Producenta i dokonuje jego rejestracji u Producenta.
2. Pakiet Serwisowy Producenta jest przypisany do konkretnego urządzenia (numeru seryjnego). Kupujący podaje numer seryjny i model urządzenia, a jeżeli Producent tego wymaga – datę jego zakupu, w uwagach do zamówienia lub w odpowiedzi na wiadomość Sprzedawcy. Kupujący odpowiada za poprawność tych danych.
3. Sprzedawca rejestruje Pakiet Serwisowy Producenta w terminie do 5 Dni Roboczych od dnia zaksięgowania płatności i przesyła Kupującemu potwierdzenie rejestracji lub numer umowy serwisowej. Okres świadczenia usług liczy się zgodnie z zasadami Producenta (np. od daty zakupu urządzenia albo od daty rejestracji).
4. Zgłoszenia serwisowe w ramach Pakietu Serwisowego Producenta Kupujący kieruje bezpośrednio do Producenta, zgodnie z jego procedurą. Sprzedawca na prośbę Kupującego pomaga w kontakcie z Producentem.
5. Jeżeli Producent odmówi rejestracji Pakietu Serwisowego Producenta z przyczyn niezależnych od Kupującego (np. urządzenie nie kwalifikuje się do danego pakietu), Sprzedawca niezwłocznie informuje o tym Kupującego i zwraca zapłaconą Cenę albo – za zgodą Kupującego – proponuje inny pakiet.

## § 10. Gwarancja producenta

1. Towary mogą być objęte gwarancją Producenta. Gwarantem jest Producent, a zakres, czas trwania i warunki gwarancji określa oświadczenie gwarancyjne (dokument gwarancyjny) Producenta, do którego link lub treść jest udostępniana w opisie Towaru. Opis Towaru wskazuje także, czy gwarancja jest realizowana w miejscu instalacji (on-site), przez odbiór urządzenia, czy w punkcie serwisowym.
2. Jeżeli Producent udziela gwarancji trwałości obejmującej cały Towar na okres dłuższy niż dwa lata, Sprzedawca informuje o tym w opisie Towaru w sposób przewidziany przepisami, w tym za pomocą zharmonizowanej etykiety gwarancji trwałości (rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2025/1960), najpóźniej od dnia, w którym obowiązek ten zacznie obowiązywać.
3. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Konsumenta i PNPK wynikających z przepisów o odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Towaru z Umową (§ 12). Konsument lub PNPK może wybrać, czy korzysta z gwarancji Producenta, czy z uprawnień wobec Sprzedawcy.
4. Sprzedawca na prośbę Kupującego pomaga w zgłoszeniu roszczenia gwarancyjnego do Producenta.

## § 11. Odstąpienie od Umowy przez Konsumenta lub PNPK

1. Konsument lub PNPK, który zawarł Umowę na odległość, może w terminie 14 dni od niej odstąpić bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 8 i 10. Termin liczy się:
    1. dla Umowy sprzedaży Towaru – od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta lub PNPK albo wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a gdy Umowa obejmuje wiele Towarów dostarczanych osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części;

2. dla pozostałych Umów (w tym dotyczących Licencji i Pakietów Serwisowych Producenta) – od dnia zawarcia Umowy.

2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
3. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w odniesieniu do Umowy:
    1. w której przedmiotem świadczenia jest Towar Konfigurowany, nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub PNPK lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta) – jeżeli Towar jest tak oznaczony w Serwisie;
    2. w której przedmiotem świadczenia są programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (art. 38 ust. 1 pkt 9);
    3. o dostarczanie Treści Cyfrowych (w tym Licencji) niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument lub PNPK jest zobowiązany zapłacić Cenę, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub PNPK, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta (art. 38 ust. 1 pkt 13);
    4. o świadczenie usług (w tym Pakietu Serwisowego Producenta), za które Konsument lub PNPK jest zobowiązany zapłacić Cenę, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub PNPK, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia, i przyjął to do wiadomości (art. 38 ust. 1 pkt 1).

4. Aby odstąpić od Umowy, Konsument lub PNPK składa Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie, w szczególności:

    1. e-mailem na adres terra@polsoft.pl,
    2. pisemnie na adres: Polsoft Engineering Sp. z o.o., ul. 73 Pułku Piechoty 1, 40-467 Katowice.

    Konsument lub PNPK może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Sprzedawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu na trwałym nośniku (e-mailem). 5. Konsument lub PNPK zwraca Towar na adres: Polsoft Engineering Sp. z o.o., ul. 73 Pułku Piechoty 1, 40-467 Katowice, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem. 6. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub PNPK wszystkie dokonane płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. 7. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument lub PNPK, chyba że wyraźnie zgodził się on na inny sposób, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. 8. Konsument lub PNPK ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru. Jeżeli ze względu na swoje gabaryty lub masę Towar nie może zostać odesłany zwykłą przesyłką kurierską (np. szafa rack, urządzenie na palecie), Sprzedawca na życzenie podaje szacunkowy koszt zwrotu przed odesłaniem i może zorganizować odbiór. 9. Konsument lub PNPK odpowiada za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru. 10. Jeżeli Konsument lub PNPK zażądał rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia, a następnie od Umowy odstąpił, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. 11. Konsument i PNPK nie ponoszą kosztów dostarczenia Treści Cyfrowych, jeżeli nie wyrazili zgody, o której mowa w ust. 3 pkt 3, albo nie otrzymali potwierdzenia jej udzielenia. Po odstąpieniu od Umowy o

dostarczenie Treści Cyfrowej Konsument i PNPK powinni powstrzymać się od korzystania z niej, a Sprzedawca może uniemożliwić dalsze korzystanie (np. dezaktywując klucz licencyjny).

## § 12. Odpowiedzialność za zgodność Towaru z Umową (Konsument i PNPK)

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta i PNPK za zgodność Towaru z Umową na zasadach określonych w rozdziale 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Zgodność Towaru z Umową ocenia się zgodnie z przepisami tej ustawy.
2. Sprzedawca odpowiada za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili. W przypadku Towaru z Elementami Cyfrowymi, którego treść cyfrowa lub usługa cyfrowa ma być dostarczana w sposób ciągły, Sprzedawca odpowiada za brak zgodności, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową miała być dostarczana, nie krócej jednak niż przez dwa lata od dostarczenia Towaru. Sprzedawca zapewnia aktualizacje treści cyfrowych lub usług cyfrowych Towaru z Elementami Cyfrowymi, w tym zabezpieczające, w zakresie i przez okres wynikający z ustawy o prawach konsumenta, przy czym aktualizacje te są zasadniczo udostępniane przez Producenta.
3. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Konsument lub PNPK może żądać jego naprawy lub wymiany. Sprzedawca może dokonać wymiany zamiast naprawy albo naprawy zamiast wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności w sposób wybrany przez Konsumenta lub PNPK jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową.
4. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie, nie dłuższym niż 21 dni od chwili poinformowania go o braku zgodności, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPK. Koszty naprawy lub wymiany, w tym koszty przesyłki, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca. Konsument lub PNPK udostępnia Towar Sprzedawcy, a Sprzedawca odbiera go na swój koszt.
5. Konsument lub PNPK może złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
    1. Sprzedawca odmówił naprawy lub wymiany albo nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową;
    2. brak zgodności występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową;
    3. brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania z naprawy lub wymiany;
    4. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. Obniżona Cena musi pozostawać w takiej proporcji do Ceny z Umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową. Konsument lub PNPK nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności jest nieistotny; domniemywa się, że brak zgodności jest istotny.
7. W razie odstąpienia od Umowy Konsument lub PNPK niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania, a kwoty należne wskutek obniżenia Ceny – w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o obniżeniu Ceny.

## § 13. Odpowiedzialność za zgodność Treści Cyfrowych i Usług Cyfrowych z Umową (Konsument i PNPK)

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta i PNPK za zgodność Treści Cyfrowych i Usług Cyfrowych (w tym Licencji) z Umową na zasadach określonych w rozdziale 5b ustawy o prawach konsumenta – za brak zgodności istniejący w chwili dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat, a

przy dostarczaniu ciągłym (np. subskrypcji) – za brak zgodności, który wystąpił lub ujawnił się w okresie dostarczania.

2. Jeżeli Treść Cyfrowa lub Usługa Cyfrowa jest niezgodna z Umową, Konsument lub PNPK może żądać doprowadzenia jej do zgodności z Umową. Sprzedawca dokonuje tego w rozsądnym czasie, nie dłuższym niż 21 dni, na swój koszt, chyba że jest to niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów – wówczas Konsument lub PNPK może obniżyć Cenę albo odstąpić od Umowy na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.
3. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczył Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej, Konsument lub PNPK może wezwać go do dostarczenia. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczy jej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym terminie, Konsument lub PNPK może odstąpić od Umowy.

## § 14. Odpowiedzialność wobec Kupujących będących przedsiębiorcami

*Paragraf nie dotyczy Konsumentów i PNPK.*

1. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady Produktów wobec Kupujących innych niż Konsument i PNPK jest wyłączona (art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego). Kupujący realizuje uprawnienia z gwarancji Producenta (§ 10) lub Pakietu Serwisowego Producenta (§ 9) bezpośrednio wobec Producenta, a Sprzedawca udziela mu pomocy.
2. Sprzedawca nie ponosi wobec tych Kupujących odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę danych, przestoje oraz szkody pośrednie. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu Umowy, niezależnie od podstawy prawnej, jest ograniczona do wysokości Ceny netto zapłaconej za Produkt, którego dotyczy zdarzenie wywołujące szkodę.
3. Ograniczenia, o których mowa w ust. 1 i 2, nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie oraz przypadków, w których ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Kupujący przed złożeniem zamówienia odpowiada za dobór Produktu do swoich potrzeb, w tym kompatybilność sprzętu i oprogramowania. Na życzenie Kupującego Sprzedawca może przygotować indywidualną konfigurację w ramach oferty handlowej.
5. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań spowodowane siłą wyższą lub działaniem Producenta, dystrybutora albo organów władzy publicznej, którym Sprzedawca nie mógł zapobiec.

## § 15. Reklamacje

1. Kupujący może złożyć reklamację w sprawach dotyczących wykonania Umowy, zgodności Produktu z Umową lub funkcjonowania Serwisu.
2. Reklamacje należy zgłaszać e-mailem na adres **terra@polsoft.pl** lub pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy: ul. 73 Pułku Piechoty 1, 40-467 Katowice. Kupujący może skorzystać z formularza reklamacyjnego, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności: dane Kupującego, numer zamówienia, opis nieprawidłowości (a w przypadku Towaru – numer seryjny i opis objawów) oraz żądanie Kupującego.
4. Sprzedawca odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania, na adres e-mail, z którego została wysłana, lub na inny wskazany adres. Brak odpowiedzi na reklamację Konsumenta lub PNPK dotyczącą żądania naprawy, wymiany lub obniżenia Ceny w tym terminie oznacza jej uznanie.
5. Jeżeli reklamowany Towar wymaga dostarczenia do Sprzedawcy, Sprzedawca przekazuje Konsumentowi lub PNPK instrukcję i zamawia odbiór na swój koszt.

## § 16. Bezpieczeństwo produktów (GPSR)

1. Sprzedawca oferuje w Serwisie wyłącznie Towary zgodne z wymaganiami GPSR i unijnego prawodawstwa harmonizacyjnego.
2. W opisie każdego Towaru Sprzedawca podaje informacje wymagane przez art. 19 GPSR:
    1. nazwę lub zarejestrowany znak towarowy Producenta oraz jego adres pocztowy i elektroniczny;
    2. jeżeli Producent nie ma siedziby w Unii Europejskiej – nazwę, adres pocztowy i elektroniczny osoby odpowiedzialnej w Unii;
    3. informacje umożliwiające identyfikację Towaru, w tym jego zdjęcie, rodzaj, model i inne identyfikatory;
    4. ostrzeżenia lub informacje dotyczące bezpieczeństwa, które powinny być umieszczone na Towarze, opakowaniu lub w dokumencie towarzyszącym, w języku polskim.
3. We wszystkich sprawach związanych z bezpieczeństwem Towarów punktem kontaktowym Sprzedawcy jest adres **terra@polsoft.pl**. Kupujący może zgłaszać na ten adres pytania dotyczące bezpieczeństwa i wypadki związane z Towarem, korzystając z formularza zgłoszenia GPSR.
4. Jeżeli Towar okaże się produktem niebezpiecznym, Sprzedawca może podjąć środki naprawcze we własnym imieniu lub w imieniu innych podmiotów w łańcuchu dostaw, w szczególności skontaktować się z Kupującym w celu przekazania ostrzeżenia lub zorganizowania wycofania Towaru. Kupującemu przysługują wówczas środki ochrony prawnej przewidziane w art. 37 GPSR (naprawa, wymiana albo zwrot Ceny).

## § 17. Dostępność Serwisu

1. Sprzedawca projektuje i utrzymuje Serwis tak, aby spełniał wymagania dostępności określone w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności przez niektóre produkty i usługi, w szczególności zgodnie ze standardem WCAG 2.1 na poziomie AA.
2. Informacje o sposobie spełniania wymagań dostępności przez Serwis oraz o sposobie zgłaszania problemów z dostępnością są opublikowane na podstronie Dostępność. Problemy z dostępnością można zgłaszać na adres terra@polsoft.pl.
3. Organem nadzoru w zakresie dostępności usług jest Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

## § 18. Dane osobowe i pliki cookies

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem z Serwisu i zawieraniem Umów jest Sprzedawca. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz plików cookies opisano w Polityce prywatności.
2. Kupujący będący przedsiębiorcą, przekazując Sprzedawcy dane osobowe swoich pracowników lub współpracowników (np. osób kontaktowych lub odbierających przesyłkę), zobowiązuje się poinformować te osoby o przekazaniu ich danych oraz o treści Polityki prywatności.

## § 19. Prawa własności intelektualnej

1. Treści dostępne w Serwisie (teksty, grafiki, zdjęcia, opisy, układ Serwisu) mogą stanowić utwory chronione prawem autorskim, do których prawa przysługują Sprzedawcy lub innym uprawnionym podmiotom, w tym Producentowi. Korzystanie z nich wykraczające poza dozwolony użytek wymaga zgody uprawnionego.
2. TERRA i nazwy produktów Producenta są znakami towarowymi Producenta lub podmiotów z nim powiązanych. Posługiwanie się nimi w Serwisie służy wyłącznie identyfikacji oferowanych Produktów i nie oznacza, że Producent jest stroną Umowy.

## § 20. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
   1. zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy;
   2. zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego;
   3. skorzystać z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (np. Federacji Konsumentów).
2. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://polubowne.uokik.gov.pl. Konsumenci z innych państw UE mogą uzyskać pomoc w Europejskim Centrum Konsumenckim (https://konsument.gov.pl).
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów jest dobrowolne i wymaga zgody obu stron. Sprzedawca nie wyraża z góry zgody na udział w pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich; decyzję podejmuje indywidualnie po otrzymaniu wniosku.

## § 21. Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania i odwoływania ofert, promocji oraz do zmiany Cen w Serwisie bez uszczerbku dla praw nabytych przez Kupującego, w tym warunków Umów zawartych przed dokonaniem zmiany.
2. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych powodów, takich jak: zmiana przepisów prawa, konieczność dostosowania Regulaminu do orzeczenia sądu lub decyzji organu, zmiana warunków Producenta lub dystrybutorów, zmiana sposobu realizacji zamówień, płatności lub dostaw, zmiana zakresu Usług Elektronicznych, zmiany redakcyjne. O zmianie Sprzedawca informuje w Serwisie z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
3. Do Umów stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili złożenia zamówienia. Zmiany Regulaminu nie wpływają na prawa nabyte przez Kupującego przed dniem wejścia zmiany w życie.
4. Do Umów i Regulaminu stosuje się prawo polskie. Wybór prawa nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu przez przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na podstawie prawa państwa jego zwykłego pobytu.
5. Spory pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym niebędącym Konsumentem ani PNPK rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedawcy. Właściwość sądu w sporach z Konsumentem lub PNPK ustala się na zasadach ogólnych.
6. Regulamin jest sporządzony w języku polskim. W razie sporządzenia tłumaczenia rozstrzyga wersja polska.
7. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 05.11.2026. Archiwalne wersje Regulaminu są dostępne do pobrania w formacie PDF poniżej Regulaminu.