

Regulamin – High-Clean.com

Spis treści:

- Artykuł 1 – Definicje
- Artykuł 2 – Dane identyfikacyjne przedsiębiorcy
- Artykuł 3 – Zastosowanie Regulaminu
- Artykuł 4 – Oferta
- Artykuł 5 – Umowa
- Artykuł 6 – Prawo do odstąpienia od umowy
- Artykuł 7 – Obowiązki konsumenta w okresie do namysłu
- Artykuł 8 – Skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy przez konsumenta i jego koszty
- Artykuł 9 – Obowiązki przedsiębiorcy w razie odstąpienia od umowy
- Artykuł 10 – Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy
- Artykuł 11 – Cena
- Artykuł 12 – Gwarancja na wykonawstwo i gwarancja dodatkowa
- Artykuł 13 – Dostawa i jej realizacja
- Artykuł 14 – Umowa wykonawcza o charakterze ciągłym: okres obowiązywania, rozwiązanie za wypowiedzeniem i odnowienie
- Artykuł 15 – Płatność
- Artykuł 16 – Zakaz wykorzystywania towarów do celów komercyjnych
- Artykuł 17 – Procedura reklamacyjna
- Artykuł 18 – Spory

Artykuł 1 – Definicje

Terminy użyte w niniejszym Regulaminie należy rozumieć następująco:

1. **Umowa dodatkowa:** umowa, w ramach której konsument nabywa produkty, treści cyfrowe i/lub usługi w związku z umową zawieraną na odległość, zaś wspomniane produkty, treści cyfrowe i/lub usługi dostarczane są przez przedsiębiorcę lub przez podmiot trzeci na podstawie umowy zawartej między tym podmiotem trzecim a przedsiębiorcą;
2. **Okres do namysłu:** okres, w którym konsument może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy;
3. **Konsument:** osoba fizyczna, która nie prowadzi działalności handlowej, gospodarczej, rzemieślniczej ani nie wykonuje wolnego zawodu;
4. **Dzień:** dzień kalendarzowy;
5. **Treści cyfrowe:** dane, które są tworzone i dostarczane w formie cyfrowej;
6. **Umowa wykonawcza o charakterze ciągłym:** umowa obejmująca regularne dostarczanie produktów, usług i/lub treści cyfrowych przez określony czas;
7. **Trwały nośnik danych:** każde narzędzie – w tym również poczta elektroniczna – które umożliwia konsumentowi lub przedsiębiorcy zapisanie informacji skierowanych do niego osobiście w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi w przyszłości lub wykorzystywanie ich przez okres odpowiadający celowi, do którego informacje te są przeznaczone, i które umożliwia odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej formie;
8. **Prawo do odstąpienia od umowy:** możliwość wycofania się przez konsumenta z umowy zawartej na odległość w okresie do namysłu;
9. **Przedsiębiorca:** osoba fizyczna lub prawna, która oferuje konsumentom produkty, treści cyfrowe (dostęp do treści cyfrowych) i/lub usługi na odległość;
10. **Umowa zawierana na odległość:** umowa zawierana między przedsiębiorcą a konsumentem w kontekście zorganizowanego systemu zdalnej sprzedaży produktów, treści cyfrowych i/lub usług, w przypadku której do chwili zawarcia umowy wyłącznie korzysta się wyłącznie lub wspólnie z jednej lub większej liczby technologii komunikacji na odległość;

11. **Wzór formularza odstąpienia od umowy:** europejski wzór formularza odstąpienia od umowy zamieszczony w Załączniku I do niniejszego Regulaminu. Załącznik I nie musi zostać udostępniony, jeżeli konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu do jego zamówienia;
12. **Technologia komunikacji na odległość:** środki, które można wykorzystać do zawarcia umowy bez konieczności jednoczesnego przebywania konsumenta i przedsiębiorcy w tym samym miejscu.

Artykuł 2 – Dane identyfikacyjne przedsiębiorcy

High-clean.com B.V.

Tweespan 41

3897AG Zeewolde, Holandia

Numer telefonu: 085-401 7873 (od poniedziałku do piątku w godz. 09.00–16.00)

Adres e-mail: info@high-clean.com

Nr rej. w Izbie Handlowej: 81166990

Numer identyfikacji podatkowej / VAT: NL861965073B01

Artykuł 3 – Zastosowanie Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do każdej oferty przedsiębiorcy i każdej umowy między przedsiębiorcą a konsumentem zawieranej na odległość.
2. Przed zawarciem umowy na odległość konsumentowi udostępnia się treść Regulaminu. Jeżeli praktycznie nie ma takiej możliwości, przedsiębiorca przed zawarciem umowy na odległość wskaże, w jaki sposób konsument może uzyskać dostęp do Regulaminu, oraz że Regulamin zostanie jak najszybciej przesłany konsumentowi nieodpłatnie na jego żądanie.
3. Jeżeli umowa na odległość jest zawierana drogą elektroniczną, wówczas – w drodze odstąpienia od poprzedniego ustępu i przed zawarciem umowy na odległość – treść niniejszego Regulaminu może zostać udostępniona konsumentowi drogą elektroniczną w taki sposób, by konsument mógł ją w prosty sposób przechowywać na trwałym nośniku danych. Jeżeli praktycznie nie ma takiej możliwości, wówczas przed zawarciem umowy na odległość wskazane zostanie miejsce, w którym konsument może uzyskać dostęp do Regulaminu, oraz że Regulamin zostanie przesłany konsumentowi nieodpłatnie na jego żądanie drogą elektroniczną lub w inny sposób.
4. Jeżeli poza niniejszym Regulaminem zastosowanie mają również szczególne warunki dotyczące produktu lub usługi, wówczas obowiązują odpowiednio ustępy drugi i trzeci, a w przypadku sprzecznych warunków konsument zawsze może powołać się na obowiązujące postanowienie, które jest dla niego najbardziej korzystne.

Artykuł 4 – Oferta

1. Jeżeli oferta ma ograniczony okres ważności lub jest czymś uwarunkowana, wówczas jest to wyraźnie zaznaczone w takiej ofercie.
2. Oferta zawiera kompletny i dokładny opis oferowanych produktów, treści cyfrowych i/lub usług. Opis ten jest dostatecznie szczegółowy, by umożliwić konsumentowi właściwą ocenę oferty. Jeżeli przedsiębiorca używa obrazów, to są one wiernym odzwierciedleniem oferowanych produktów, treści cyfrowych i/lub usług. Oczywiste błędy lub oczywiste pomyłki w ofercie nie stanowią dla przedsiębiorcy wiążącego zobowiązania.
3. Każda oferta zawiera takie informacje, by dla konsumenta oczywiste było, jakie prawa i obowiązki wiążą się z przyjęciem danej oferty.

Artykuł 5 – Umowa

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 umowa zostaje zawarta z chwilą przyjęcia przez konsumenta oferty i spełnienia określonych w niej warunków.
2. Jeżeli konsument przyjął ofertę drogą elektroniczną, przedsiębiorca niezwłocznie potwierdza drogą elektroniczną otrzymanie przyjęcia oferty. Konsumentowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy do czasu potwierdzenia przyjęcia oferty przez przedsiębiorcę.

3. Jeżeli umowa jest zawierana drogą elektroniczną, przedsiębiorca podejmuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu zabezpieczenie elektronicznego przesyłania danych i zapewnia bezpieczne środowisko internetowe. Jeżeli konsument może dokonać płatności drogą elektroniczną, przedsiębiorca stosuje w tej kwestii odpowiednie środki bezpieczeństwa.
4. Przedsiębiorca ma prawo zasięgnąć informacji – w granicach prawa – czy konsument będzie w stanie wywiązać się ze zobowiązań płatniczych, a także o wszystkich faktach i czynnikach, które mają znaczenie w kontekście odpowiedzialnego zawarcia umowy na odległość. Jeżeli przedsiębiorca ma uzasadnione powody ku temu, by na podstawie przeprowadzonego rozeznania nie zawrzeć umowy, wówczas przedsiębiorca jest uprawniony do odmowy realizacji zamówienia lub żądania z podaniem uzasadnienia lub do ustanowienia specjalnych warunków realizacji takiego zamówienia lub żądania.
5. Nie później niż w momencie dostarczenia produktu, usługi lub treści cyfrowych przedsiębiorca prześle konsumentowi na piśmie – lub w sposób umożliwiający konsumentowi zapisanie ich na trwałym nośniku – następujące informacje:
 - a. fizyczny adres siedziby przedsiębiorcy, do którego konsument może się udać ze skargą lub reklamacją;
 - b. warunki i sposób, w jaki konsument może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, lub wyraźne powiadomienie o wyłączeniu prawa do odstąpienia od umowy;
 - c. informacje o gwarancjach i usługach świadczonych po zakupie;
 - d. cena, w tym wszystkie podatki od produktu, usług lub treści cyfrowych; koszty dostawy w obowiązującym zakresie; oraz sposób płatności, dostawy lub wykonania umowy zawartej na odległość;
 - e. wymagania dotyczące rozwiązania umowy za wypowiedzeniem, o ile umowa została zawarta na okres dłuższy niż jeden rok lub na czas nieokreślony;
 - f. wzór formularza odstąpienia od umowy – o ile konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.
6. W przypadku umowy wykonawczej o charakterze ciągłym postanowienie poprzedniego ustępu ma zastosowanie wyłącznie do pierwszej dostawy.

Artykuł 6 – Prawo do odstąpienia od umowy

W odniesieniu do produktu:

1. Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy dotyczącej zakupu produktu w okresie do namysłu wynoszącym co najmniej 14 dni bez podania przyczyny. Przedsiębiorca może zapytać konsumenta o przyczynę odstąpienia od umowy, lecz nie może zobowiązać go do podania tej przyczyny (tych przyczyn).
2. Okres do namysłu określony w ust. 1 wchodzi w życie następnego dnia po otrzymaniu produktu przez konsumenta lub osobę trzecią wyznaczoną z wyprzedzeniem przez konsumenta, niebędącą przewoźnikiem, lub:
 - a. jeżeli konsument zamówił wiele produktów w jednym i tym samym zamówieniu – w dniu, w którym konsument lub osoba trzecia wyznaczona przez konsumenta otrzyma ostatni produkt. Przedsiębiorca ma prawo – o ile wyraźnie poinformował o tym konsumenta przed złożeniem zamówienia – odmówić przyjęcia zamówienia obejmującego wiele produktów o różnych terminach dostawy.
 - b. jeżeli dostawa produktu składa się z kilku wysyłek lub części: w dniu, w którym konsument lub osoba trzecia wyznaczona przez konsumenta otrzyma ostatnią wysyłkę lub ostatnią część;
 - c. w przypadku umów o regularne dostarczanie produktów przez określony czas: w dniu, w którym konsument lub osoba trzecia wyznaczona przez konsumenta otrzyma pierwszy produkt.

Wydłużony okres do namysłu w odniesieniu do produktów, usług i treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym w razie niepoinformowania o prawie do odstąpienia od umowy:

3. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczył konsumentowi wymaganej prawem informacji o prawie do odstąpienia od umowy lub nie dostarczył wzoru formularza odstąpienia od umowy, wówczas okres do namysłu kończy się dwanaście miesięcy po upływie pierwotnego okresu do namysłu, stosownie do okresu do namysłu określonego w poprzednich ustępach.

4. Jeżeli przedsiębiorca dostarczył konsumentowi informacje, o których mowa w poprzednim ustępie, w ciągu dwunastu miesięcy od daty rozpoczęcia pierwotnego okresu do namysłu, wówczas okres do namysłu upływa 14 dni po dniu, w którym konsument otrzymał te informacje.

Artykuł 7 – Obowiązki konsumenta w okresie do namysłu

1. W okresie do namysłu konsument będzie ostrożnie obchodzić się z produktem oraz jego opakowaniem. Konsument może rozpakować lub używać produktu wyłącznie w zakresie niezbędnym do określenia charakteru, właściwości i sposobu działania danego produktu. Podstawowa zasada polega na tym, że konsument może korzystać z produktu i sprawdzać go wyłącznie w taki sposób, w jaki mógłby to robić w sklepie.
2. Konsument odpowiada wyłącznie za zmniejszenie wartości produktu wynikające z użytkowania go w sposób wykraczający poza zakres dozwolony w ust. 1.
3. Konsument nie ponosi odpowiedzialności za zmniejszenie wartości produktu, jeżeli nie dostarczono mu wszystkich wymaganych prawem informacji o prawie do odstąpienia od umowy przed lub wraz z zawarciem umowy.

Artykuł 8 – Skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy przez konsumenta i jego koszty

1. Jeżeli konsument zamierza skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, powinien poinformować o tym przedsiębiorcę w terminie do namysłu za pomocą wzoru formularza odstąpienia od umowy lub w inny jednoznaczny sposób.
2. Tak szybko, jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 14 dni od dnia następującego po powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, konsument zwraca produkt lub przekazuje go (upoważnionemu przedstawicielowi) przedsiębiorcy. Powyższe nie jest wymagane, jeżeli przedsiębiorca zaoferował odbiór produktu. Konsument w każdym razie dotrzymał terminu zwrotu, jeśli zwrócił produkt przed upływem terminu do namysłu.
3. Konsument zwraca produkt ze wszystkimi dostarczonymi akcesoriami, w miarę możliwości w oryginalnym stanie i opakowaniu oraz zgodnie z zasadnymi i wyraźnymi instrukcjami dostarczonymi przez przedsiębiorcę.
4. Ryzyko i ciężar dowodu w zakresie prawidłowego i terminowego wykonania prawa do odstąpienia od umowy spoczywa na konsumentach.
5. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu.
6. Konsument nie ponosi kosztów całkowitego lub częściowego dostarczenia treści cyfrowych niedostarczonych na nośniku materialnym, jeżeli:
 - a. konsument przed ich dostarczeniem nie wyraził wyraźnej zgody na rozpoczęcie wykonywania umowy przed upływem okresu do namysłu;
 - b. konsument nie uznał faktu utraty prawa do odstąpienia od umowy po udzieleniu zgody lub
 - c. przedsiębiorca zaniedbał konieczności potwierdzenia tego oświadczenia konsumenta.
7. Jeżeli konsument zamierza skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, wszystkie dodatkowe umowy zostają rozwiązane z mocy prawa.

Artykuł 9 – Obowiązki przedsiębiorcy w razie odstąpienia od umowy

1. Jeżeli przedsiębiorca umożliwił powiadomienie o odstąpieniu od umowy przez konsumenta drogą elektroniczną, wówczas niezwłocznie wysłał potwierdzenie odbioru po otrzymaniu takiego powiadomienia.
2. Przedsiębiorca zwraca wszystkie płatności poniesione przez konsumenta, w tym wszelkie koszty dostawy naliczone przez przedsiębiorcę za zwrócony produkt jak najszybciej, ale w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym konsument powiadomił o odstąpieniu od umowy. O ile przedsiębiorca nie zaoferuje odbioru produktu, może poczekać ze zwrotem płatności do czasu otrzymania produktu lub do czasu wykazania przez konsumenta, że produkt został wysłany, w zależności od tego, która sytuacja nastąpi wcześniej.
3. Do zwrotu pieniędzy przedsiębiorca wykorzystuje ten sam sposób płatności, którego użył konsument, chyba że konsument zgodzi się na inny sposób. Zwrot jest bezpłatny dla konsumenta.

4. Jeżeli konsument wybrał droższy sposób dostawy niż najtańszy standardowy sposób dostawy, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu dodatkowych kosztów związanych z tym droższym sposobem dostawy.

Artykuł 10 – Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy

Przedsiębiorcy przysługuje prawo do wyłączenia z prawa do odstąpienia od umowy niżej określonych produktów i usług, lecz tylko wówczas, gdy przedsiębiorca wyraźnie określił to wraz z ofertą, to jest w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy:

1. Produkty lub usługi, których cena zależy od wahań na rynku finansowym, na które przedsiębiorca nie ma wpływu, a które mogą wystąpić w okresie na odstąpienie od umowy;
2. Umowy zawierane w ramach sprzedaży publicznej. Przez sprzedaż publiczną należy rozumieć taką sprzedaż, w ramach której produkty, treści cyfrowe lub usługi są oferowane przez przedsiębiorcę konsumentowi, będącemu osobiście obecnym lub mającemu możliwość osobistej obecności na aukcji prowadzonej przez organizatora aukcji, i w ramach której zwycięski oferent jest zobowiązany do zakupu produktów, treści cyfrowych lub usług;
3. Umowy o świadczenie usług, po całkowitym wykonaniu danej usługi, lecz wyłącznie wówczas, gdy:
 - a. wykonanie rozpoczęło się za wyraźną uprzednią zgodą konsumenta; oraz
 - b. konsument oświadczył, że traci prawo do odstąpienia od umowy z chwilą całkowitego wykonania umowy przez przedsiębiorcę;
4. Produkty wytworzone według specyfikacji konsumenta, które nie są prefabrykowane, lecz wytwarzane na podstawie indywidualnego wyboru lub decyzji konsumenta bądź które są wyraźnie przeznaczone dla konkretnej osoby;
5. Produkty, które szybko się psują lub mają ograniczony okres przydatności do spożycia;
6. Produkty zapieczętowane, które nie nadają się do zwrotu ze względu na względy ochrony zdrowia lub higieny i których pieczęć została zerwana po dostawie;
7. Produkty, które ze względu na swój charakter po dostawie zostały nieodwracalnie zmieszane z innymi produktami;
8. Dostawa treści cyfrowych w sposób inny niż na nośniku materialnym, lecz wyłącznie wówczas, gdy:
 - a. wykonanie rozpoczęło się za wyraźną uprzednią zgodą konsumenta; oraz
 - b. konsument oświadczył, że w tym samym traci prawo do odstąpienia od umowy.

Artykuł 11 – Cena

1. W okresie ważności, o którym mowa w ofercie, ceny oferowanych produktów i/lub usług nie ulegają podwyższeniu, z wyjątkiem zmian cen wynikających ze zmian stawek podatku VAT.
2. W drodze odstępstwa od poprzedniego ustępu przedsiębiorca może oferować produkty lub usługi, których ceny są powiązane z wahaniami na rynku finansowym i na które przedsiębiorca nie ma wpływu, ze zmiennymi cenami. Ta zależność od wahań oraz fakt, że wszelkie określone ceny są cenami orientacyjnymi, zostają uwzględnione w ofercie.
3. Podwyżki cen w ciągu 3 miesięcy od zawarcia umowy są dozwolone wyłącznie wówczas, gdy wynikają z przepisów ustawowych lub wykonawczych.
4. Podwyżki cen po upływie 3 miesięcy od zawarcia umowy są dopuszczalne wyłącznie wówczas, gdy przedsiębiorca zastrzegł taką możliwość oraz:
 - a. wynikają one z przepisów ustawowych lub wykonawczych; lub
 - b. konsument ma prawo do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem ze skutkiem w dniu, w którym podwyżka cen wchodzi w życie.
5. Ceny określone w ofercie produktów lub usług zawierają podatek VAT.

Artykuł 12 – Gwarancja na wykonawstwo i gwarancja dodatkowa

1. Przedsiębiorca gwarantuje, że produkty i/lub usługi spełniają warunki umowy, specyfikacje określone w ofercie, uzasadnione wymagania w zakresie solidności i/lub użyteczności oraz przepisy ustawowe i/lub regulacje rządowe obowiązujące w dniu zawarcia umowy. O ile tak uzgodniono, przedsiębiorca gwarantuje również, że produkt nadaje się do użytku innego niż standardowy.

2. Dodatkowa gwarancja udzielona przez przedsiębiorcę, jego dostawcę, producenta lub importera nigdy nie ogranicza praw i roszczeń, z których konsument może

skorzystać ze strony przedsiębiorcy na mocy umowy, jeżeli przedsiębiorca nie wywiązał się ze swojej części umowy.

3. Przez dodatkową gwarancję należy rozumieć każde zobowiązanie przedsiębiorcy, jego dostawcy, importera lub producenta, w którym przenosi on na konsumenta określone prawa lub roszczenia wykraczające poza to, do czego jest prawnie zobowiązany w przypadku, gdyby nie wywiązał się ze swojej części umowy.
4. Na drążki teleskopowe udziela się 5-letniej gwarancji w przypadku normalnego użytkowania. Uszkodzenia powstałe wskutek nieumiejętnego użytkowania, takie jak upadek, uderzenie, uderzenie w krawędź dachu i stanięcie na niej, przejechanie po niej itp. nie są objęte gwarancją i podlegają indywidualnej ocenie. Na wszystkie akcesoria i całe wyposażenie dodatkowe udzielana jest 2-letnia gwarancja przy normalnym użytkowaniu, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w niniejszym artykule.

Artykuł 13 – Dostawa i jej realizacja

1. Przedsiębiorca zobowiązuje się dołożyć najwyższej staranności przy przyjmowaniu i realizacji zamówień na produkty oraz przy ocenie wniosków o świadczenie usług.
2. Adres, który konsument wskazał przedsiębiorcy, stanowi miejsce dostawy.
3. Z należyтым uwzględnieniem tego, co określono w art. 4 niniejszego Regulaminu przedsiębiorca zrealizuje przyjęte zamówienia niezwłocznie, a w każdym razie w terminie nie dłuższym niż 30 dni, chyba że uzgodniono inny termin dostawy. Jeżeli dostawa jest opóźniona lub zamówienie nie może zostać zrealizowane, lub może zostać zrealizowane jedynie w części, konsument zostanie o tym poinformowany nie później niż 30 dni po złożeniu zamówienia. W takim przypadku konsument ma prawo do rozwiązania umowy bez ponoszenia kosztów i prawa do jakiegokolwiek odszkodowania.
4. Po rozwiązaniu umowy zgodnie z ustępem poprzedzającym przedsiębiorca niezwłocznie zwróci konsumentowi zapłaconą przez niego kwotę.
5. Do chwili dostawy do konsumenta lub wyznaczonego z wyprzedzeniem przedstawiciela, o którym przedsiębiorca został poinformowany, ryzyko uszkodzenia i/lub utraty produktów spoczywa na przedsiębiorcy, chyba że wyraźnie uzgodniono inaczej.

Artykuł 15 – Płatność

1. W zakresie, w jakim nie określono inaczej w umowie lub postanowieniach dodatkowych, kwoty należne od konsumenta należy uiszczyć w całości z góry, chyba że na piśmie uzgodniono inaczej.
2. W odniesieniu do sprzedaży produktów konsumentom, konsument nigdy nie może być zobowiązany w regulaminie do zapłaty zaliczki w wysokości przekraczającej 50%. Ilekroć przewidziana jest płatność z góry, konsument nie może korzystać z żadnych praw związanych z realizacją danego zamówienia lub usługi (usług) przed dokonaniem określonej płatności z góry.
3. Konsument jest zobowiązany niezwłocznie zgłosić przedsiębiorcy wszelkie nieścisłości w podanych lub określonych szczegółach płatności.
4. Jeżeli konsument nie wywiąże się w terminie z obowiązku zapłaty, wówczas konsument – po zwróceniu mu przez przedsiębiorcę uwagi na opóźnienie w płatności i wyznaczeniu mu przez przedsiębiorcę 14-dniowego terminu na wywiązanie się z obowiązku zapłaty – po niewywiązaniu się z płatności w tym 14-dniowym terminie będzie zobowiązany do uiszczenia odsetek ustawowych od kwoty pozostającej do zapłaty, zaś przedsiębiorca będzie uprawniony do nałożenia na konsumenta poniesionych przez siebie kosztów windykacji pozasądowej. Wspomniane koszty windykacji wyniosą nie więcej niż 15% od zaległych kwot do 2500 EUR; 10% od kolejnych 2500 EUR i 5% od kolejnych 5000 EUR przy minimalnej kwocie 40 EUR. Przedsiębiorca może odstąpić od określonych kwot i wartości procentowych na korzyść konsumenta.

Artykuł 16 – Zakaz wykorzystywania towarów do celów komercyjnych

1. Zabrania się wykorzystywania sprzedanych towarów do celów komercyjnych. Klient jest zobowiązany do zachowania zakupionych towarów we własnym posiadaniu i w związku z tym nie wolno mu w żaden sposób odsprzedawać ich stronom trzecim.
2. Zabrania się wykorzystywania sprzedanych towarów do sesji zdjęciowych, ekspozycji, merchandisingu itp., jak również zwracania ich bez uzyskania pisemnej zgody ze strony High-Clean.com.
3. Niedozwolone jest wykorzystywanie, kopiowanie lub rozpowszechnianie zdjęć, treści, tekstów, filmów itp. z naszej strony internetowej, produktów, folderów i broszur bez pisemnej zgody ze strony High-clean.com.

Artykuł 17 – Procedura reklamacyjna

1. U przedsiębiorcy obowiązuje odpowiednio rozpowszechniona procedura reklamacyjna i wszelkie skargi oraz reklamacje rozpatruje się zgodnie z tą procedurą.
2. Reklamacje dotyczące wykonania umowy należy składać do przedsiębiorcy, w formie wyczerpującego i jednoznacznego opisu, w rozsądnym terminie po stwierdzeniu wad przez konsumenta.
3. Na reklamacje złożone do przedsiębiorcy przysługuje odpowiedź w terminie 14 dni od daty ich otrzymania. Jeżeli reklamacja wymaga przewidywalnie dłuższego czasu na rozpatrzenie, wówczas przedsiębiorca potwierdza jej otrzymanie w terminie 14 dni i określa, kiedy konsument może oczekiwać bardziej szczegółowej odpowiedzi.
4. W każdym przypadku konsument ma obowiązek udzielić przedsiębiorcy cztery tygodnie na rozpatrzenie reklamacji w drodze wzajemnych konsultacji. Po tym okresie powstaje spór, który podlega rozstrzygnięciu.
5. Reklamacje można zgłaszać pocztą elektroniczną na adres info@www.high-clean.com. Jeżeli powyższe działania nie przyniosą rozwiązania, można zgłosić spór do mediacji za pośrednictwem serwisu Stichting WebwinkelKeur. Od 15 lutego 2016 roku konsumenci w UE mogą również rejestrować skargi za pośrednictwem europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów (ODR) działającej przy Komisji Europejskiej. Platformę ODR można znaleźć pod hasłem „Platforma ODR”. Jeśli skarga konsumenta jest wciąż rozpatrywana w innym miejscu, może on złożyć skargę za pośrednictwem wspomnianej platformy Unii Europejskiej.

Artykuł 18 – Spory

1. Do umów zawieranych między przedsiębiorcą a konsumentem, do których odnosi się niniejszy Regulamin, zastosowanie ma wyłącznie prawo niderlandzkie.