

# REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

[www.sklep.autoluzar.pl](http://www.sklep.autoluzar.pl)

## § 1. Definicje

1. **Sprzedawca / Grupa Luzar** – Auto Group Luzar spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Krakowska 33, 32-020 Wieliczka, wpisana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000722633, posiadająca numer NIP: 351303651, REGON: 351303651, o kapitale zakładowym 1.339.500,00 zł, e-mail: [e-commerce@autoluzar.pl](mailto:e-commerce@autoluzar.pl), telefon kontaktowy: +48 48 885 781 570.
2. **Sklep internetowy** – serwis internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem: [www.sklep.autoluzar.pl](http://www.sklep.autoluzar.pl), w ramach którego Klient może założyć Konto lub dokonać zakupu Produktów oferowanych przez Sprzedawcę. Sklep internetowy stanowi internetową platformę handlową w rozumieniu art. 2 pkt 8 ustawy o prawach konsumenta, określonej w ust. 7 poniżej.
3. **Grupa Volkswagen** – Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Niemcy, e-mail: [kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:kundenbetreuung@volkswagen.de), telefon kontaktowy: +49-5361-9-0 – autoryzowany producent Produktów.
4. **Operator płatności** - PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Pastelowej 8, 60-198 Poznań, (KRS: 0000347935, NIP: 7792369887), świadcząca usługę systemu płatności online w serwisie Przelewy24 oraz pośrednicząca przy dokonywaniu przez Klienta zapłaty ceny na podstawie umowy sprzedaży Produktów, o której mowa ust. 12.
5. **Regulamin (sklepu)** – niniejszy Regulamin w rozumieniu w art. 8 ust. 1 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r., poz. 1513 z późn. zm.).
6. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2025 r., poz. 1071 z późn. zm.).
7. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r. poz. 1796 z późn. zm.).
8. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, odwiedzająca Sklep internetowy przy użyciu urządzenia końcowego lub zawierająca ze Sprzedawcą na

odległość, w ramach Sklepu internetowego, umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną lub umowę sprzedaży, o których mowa w ust. 12 i 13.

9. **Konsument** – osoba fizyczna będąca Klientem zawierającym ze Sprzedawcą jedną z umów, o których mowa w ust. 12 i 13, w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
10. **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – osoba fizyczna będąca Klientem oraz spełniająca przesłanki z art. 7aa ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, tj. osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą jedną z umów, o których mowa w ust. 12 i 13, bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
11. **Przedsiębiorca** – należy przez to rozumieć zarówno osobę fizyczną będącą Klientem zawierającym ze Sprzedawcą jedną z umów, o których mowa w ust. 12 i 13, bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że posiada ona dla niej charakter zawodowy, jak i osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą Klientem zawierającym ze Sprzedawcą jedną z umów, o których mowa w ust. 12 i 13.
12. **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą na odległość w ramach Sklepu internetowego, na podstawie której Sprzedawca zobowiązuje się sprzedać i wydać na rzecz Klienta Produkt zamówiony przez Klienta, a Klient zobowiązuje się do zapłaty ceny wraz z kosztem dostawy Produktu oraz do odbioru Produktu. Umowa sprzedaży zawierana jest po złożeniu przez Klienta zamówienia na Produkt lub Produkty za pośrednictwem Sklepu internetowego.
13. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Grupą Luzar na odległość w ramach Sklepu internetowego, której przedmiotem jest świadczenie przez Grupę Luzar na rzecz Klienta następujących usług:
  - a. usług polegających na prowadzeniu konta Klienta, lub
  - b. usług umożliwiających Klientom dodawanie Produktu do elektronicznego koszyka oraz udostępnianie formularza zamówienia w celu zawarcia umowy sprzedaży na odległość, o której mowa w ust. 12, lub
  - c. usług Newslettera.
14. **Produkty / Oryginalne części i akcesoria** – nowe, nieużywane, oryginalne części oraz akcesoria Grupy Volkswagen, przeznaczone do lub związane z samochodami należącymi

do Grupy Volkswagen (marki: Volkswagen, Volkswagen Samochody Dostawcze, Skoda, Audi, Seat, Cupra), pochodzące z magazynów Grupy Volkswagen. Produkty są oferowane przez Sprzedawcę do sprzedaży w Sklepie internetowym oraz mogą być przedmiotem umowy sprzedaży, o której mowa w ust. 12.

15. **Cena** – cena brutto Produktu wskazanego przez Sprzedawcę w Sklepie internetowym, którą zobowiązany jest zapłacić Klient na podstawie zawartej ze Sprzedawcą umowy sprzedaży, o której mowa w ust. 12. Cena nie obejmuje:
  - a. kosztów dostawy, które są uzależnione od sposobu doręczenia Produktu do Klienta, oraz
  - b. prowizji i opłat bankowych lub innych opłat pobieranych przez Operatora płatności w ramach systemu płatności, za pośrednictwem którego dokonywana jest płatność.
16. **Konto (Klienta)** – indywidualny profil Klienta utworzony przez Klienta w Sklepie internetowym po dokonaniu przez niego rejestracji, prowadzony na podstawie zawartej przez Klienta ze Sprzedawcą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w ust. 13 lit. a.
17. **Newsletter** – usługa świadczona na rzecz Klienta przez Sprzedawcę na podstawie zawartej przez Klienta ze Sprzedawcą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w ust. 13 lit. b. Newsletter polega na bezpłatnym, okresowym przesyłaniu do Klienta, na podany przez niego adres poczty elektronicznej, informacji o działalności Sprzedawcy, a także produktach i usługach oferowanych przez Sprzedawcę. Newsletter uruchomiany jest po dokonaniu przez Klienta subskrypcji, przez co należy rozumieć podanie przez Klienta jego adresu poczty elektronicznej.
18. **Urządzenie końcowe (Klienta)** – telekomunikacyjne urządzenie końcowe mające dostęp do sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy – Prawo z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1121 z późn. zm.), przy pomocy którego Klient uzyskuje dostęp do Sklepu internetowego oraz może zawrzeć ze Sprzedawcą na odległość umowy, o których mowa w ust. 12 lub 13.
19. **Dni robocze** – Dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
20. **Cookies** – dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, potocznie nazywane „Ciasteczkami”, które przechowywane są na urządzeniu końcowym Klienta i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Sklepu internetowego. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas

przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer. Szczegóły dotyczące polityki Cookies określony zostały w Polityce prywatności.

21. **Polityka prywatności** – dokument określający zasady zbierania i przetwarzania przez Grupę Luzar danych osobowych Klienta, a także dotyczące polityki Cookies, dostępny na stronach internetowych pod adresami: [www.autoluzar.pl/polityka-prywatnosc](http://www.autoluzar.pl/polityka-prywatnosc) oraz [www.sklep.autoluzar.pl/polityka-prywatnosc](http://www.sklep.autoluzar.pl/polityka-prywatnosc).

## § 2. Postanowienia Ogólne

1. Korzystanie ze Sklepu internetowego może odbywać się wyłącznie na zasadach określonych w treści Regulaminu sklepu.
2. Warunkiem zawarcia z Grupą Luzar umów, o których mowa w § 1 ust. 12 lub 13 Regulaminu sklepu, jest uprzednia akceptacja przez Klienta Regulaminu sklepu, a ponadto – w przypadkach, w których przetwarzanie danych osobowych Klienta wymaga wyrażenia przez niego zgody – również wyrażenie przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych.
3. Stroną umów, o których mowa w § 1 ust. 12 i 13 Regulaminu sklepu, może być wyłącznie Klient.
4. Grupa Luzar świadczy drogą elektroniczną na odległość wyłącznie usługi określone w § 1 ust. 13 Regulaminu sklepu. Na podstawie wskazanych tu umów, Klient nie jest zobowiązany do świadczeń innych niż dostarczenie Grupie Luzar danych osobowych, zaś jego dane osobowe przetwarzane przez Grupę Luzar wyłącznie w celu wykonania umowy lub obowiązku ustawowego. Zawierane w ten sposób pomiędzy Grupą Luzar a Klientem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na odległość są wyłączone spod regulacji ustawy o prawach konsumenta, zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 11 tej ustawy.

## § 3. Rejestracja i prowadzenie Konta Klienta

1. Rejestracja Konta na stronie Sklepu internetowego wymaga uprzedniego zapoznania się przez Klienta z Regulaminem sklepu i zaakceptowaniem w całości jego treści, a nadto wyrażenia przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Grupę Luzar w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług, o której mowa w § 13 ust. 1 lit. a Regulaminu sklepu, czyli w związku z rejestracją i prowadzeniem Konta Klienta, określone zostały w Polityce prywatności.

2. Założenie (rejestracja) Konta Klienta odbywa się po wypełnieniu i przesłaniu do Grupy Luzar elektronicznego formularza rejestracyjnego. Po otrzymaniu formularza, Sprzedawca przesyła osobie dokonującej rejestracji potwierdzenie dokonania rejestracji.
3. Klient wypełniając formularz rejestracyjny oświadcza, że:
  - a. jest osobą fizyczną, której przysługuje pełna zdolność do czynności prawnych (dotyczy przypadków, w których Klient jest osobą fizyczną);
  - b. formularz rejestracyjny wypełnia i składa w jego imieniu osoba odpowiednio uprawniona (umocowana) do reprezentacji Klienta (dotyczy przypadków, w których Klient jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną);
  - c. dane, które zostały podane w formularzu, są kompletne i prawdziwe;
  - d. zapoznał się z Regulaminem sklepu i zobowiązuje się go przestrzegać
  - e. zapoznał się z Polityką Prywatności i akceptuje jej treść, a tym samym wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych (dotyczy przypadków, w których Klient jest osobą fizyczną, jak również danych osobowych osób fizycznych działających w imieniu Klientów, w tym Klientów niebędących osobami fizycznymi). W szczególności Klient składa w ten sposób oświadczenie, że został poinformowany o danych administratora, zakresie przetwarzanych danych osobowych, podstawie prawnej przetwarzania, podmiotach przetwarzających i przysługujących mu prawach.
4. W ramach Konta przechowywane są dane osobowe obejmujące m.in. imię i nazwisko Klienta, adres zamieszkania Klienta, numer telefonu Klienta, adres poczty elektronicznej Klienta, login Klienta itp.
5. Logowanie do Konta następuje poprzez podanie przypisanych do Konta adresu poczty elektronicznej lub ustanowionego przez Klienta loginu, a nadto poprzez podanie hasła. Loginem jest unikatowy identyfikator umożliwiający Klientowi zalogowanie się do Konta.
6. Niezależnie od ustępów poprzedzających, Klient dokonać rejestracji oraz logować się do Konta także za pośrednictwem portali społecznościowych, z którymi Sklep internetowy współpracuje – tj. Meta (Facebook), Google lub Shoper One. W takim przypadku 3 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, zaś zasady w zakresie dokonywania rejestracji i logowania przez Klienta określają właściwe regulaminy dostawców

przedmiotowych portali społecznościowych: <https://policies.google.com/terms?hl=pl>, [https://pl-pl.facebook.com/policies\\_center/](https://pl-pl.facebook.com/policies_center/), <https://www.shoper.pl/regulaminy>.

7. W ramach Konta Klient uprawniony jest do:
  - a. przeglądania Konta Klienta (panelu użytkownika);
  - b. dokonywania zmian danych osobowych Klienta podanych w Koncie, z zachowaniem wymogów, o których mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu,
  - c. dokonywania zmian danych wymaganych do zalogowania się do Konta;
  - d. przeglądania historii złożonych przez siebie zamówień;
  - e. oznaczania i przeglądania ulubionych Produktów;
  - f. zarządzania zwrotami i reklamacjami dotyczącymi zamówionych Produktów;
  - g. usunięcia Konta.
  
8. Usługa, o której mowa w § 1 ust. 13 lit. a Regulaminu sklepu, świadczona jest przez czas nieoznaczony. Klient w każdym czasie bez podawania przyczyny może samodzielnie usunąć Konto w ustawieniach Konta bądź wezwać Grupę Luzar do jego usunięcia. Wezwanie do usunięcia winno nastąpić na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej Grupy Luzar: [e-commerce@autoluzar.pl](mailto:e-commerce@autoluzar.pl). Usunięcie Konta lub złożenie przez Klienta żądania usunięcia Konta przez Grupę Luzar jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na odległość ze skutkiem natychmiastowym.
  
9. Sprzedawca ma prawo do usunięcia Konta Klienta, jeżeli:
  - a. Klient wykorzystuje je niezgodnie z Regulaminem sklepu, a pomimo wystosowanego przez Grupę Luzar wezwania do zachowania zgodnego z Regulaminem sklepu i wyznaczenia Klientowi w tym celu dodatkowego terminu, nie krótszego niż 7 dni, Klient nie zaprzestaje wykorzystywania Konta niezgodnie z Regulaminem sklepu, lub
  - b. Klient nie logował się na Konto przez okres co najmniej 24 miesięcy, a pomimo poinformowania Klienta przez Grupę Luzar o zamiarze usunięcia Konta z minimum jednomiesięcznym wyprzedzeniem, Klient w wyznaczonym w ten sposób terminie nadal nie zalogował się na Konto.

10. Klient zobowiązuje się do zaniechania publikowania za pośrednictwem Konta jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym lub nieprawdziwym. W przypadku, gdy osoba trzecia wystąpiła wobec Sprzedawcy z jakimkolwiek roszczeniem związanym z wykorzystywaniem przez Klienta Konta, Klient zwolni Sprzedawcę z ewentualnej odpowiedzialności, zwolni Sprzedawcę od odpowiedzialności w całości (zwłaszcza pokryje wszelkie koszty związane z roszczeniem osoby trzeciej, w szczególności wartość zgłaszanych przez te osoby trzecie względem Sprzedawcy roszczeń majątkowych), a także pokryje oraz wszelkie koszty związane z dochodzeniem przez osobę trzecią swoich praw oraz koszty obrony poniesione przez Sprzedawcę. Postanowienia zdania poprzedniego nie wyłączają uprawnienia Sprzedawcy do dochodzenia od Klienta odszkodowania na zasadach ogólnych.
11. Klient zobowiązuje się do zaniechania wykorzystywania Konta do jakichkolwiek działań zmierzających do destabilizacji Sklepu internetowego lub jakiegokolwiek innej witryny internetowej oraz wykorzystywania Konta w celu popełnienia przestępstw lub wykroczeń, a także działań mogących spowodować szkodę u jakiegokolwiek osoby fizycznej lub prawnej. Postanowienia ust. 11 stosuje się odpowiednio.
12. Klient Sklepu internetowego ponosi pełną odpowiedzialność za urządzenie końcowe oraz jego system i oprogramowanie, przy użyciu których korzysta ze Sklepu internetowego, a także za związane z nimi opłaty, konieczne w celu umożliwienia połączenia się, korzystania z Internetu i korzystania ze Sklepu internetowego.
13. Klient zobowiązuje się, że zakupione Oryginalne części i akcesoria Grupy Volkswagen będzie wykorzystywał wyłącznie w celu wykonania konserwacji lub napraw pojazdów mechanicznych z Grupy Volkswagen, dla których konkretne Produkty są przeznaczone, oraz wyłącznie własne potrzeby lub na potrzeby i na rachunek właściciela pojazdu. Grupa Luzar informuje, że Oryginalne części i akcesoria Grupy Volkswagen nie są przeznaczone do dalszej odsprzedaży innym podmiotom trzecim, w szczególności nie są przeznaczone do eksportu poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (państwa członkowskie Unii Europejskiej, Norwegia, Islandia, Liechtenstein, Szwajcaria), a także poza terytorium Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej.
14. Klient zobowiązuje się do przestrzegania krajowych i europejskich przepisów prawa dotyczących sankcji zgodnie z ich aktualnie obowiązującym brzmieniem – w szczególności nie będzie sprzedawał zakupionych Oryginalnych części i akcesoriów Grupy Volkswagen osobom lub firmom podlegającym sankcjom międzynarodowym.

#### **§ 4. Zasady składania zamówień, dokonywania wyboru dostawy Produktów oraz dokonywania płatności w Sklepie internetowym**

1. Produkty zaoferowane przez Grupę Luzar do sprzedaży w Sklepie internetowym nie stanowią oferty, o której mowa w art. 66 § 1 i art. 66<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie Klienta w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego do zawarcia umowy sprzedaży, o której mowa w § 1 ust. 12 Regulaminu sklepu.
2. Grupa Luzar sprzedaje za pośrednictwem Sklepu Internetowego Produkty, które są zgodne z umową sprzedaży w zakresie opisu, rodzaju, ilości, jakości, kompletności i funkcjonalności, a ponadto przydatne do szczególnego celu, do którego są potrzebne Konsumentowi (Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta), pod warunkiem, że Konsument (Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta) powiadomił Grupę Luzar o tym celu najpóźniej w chwili zawarcia umowy sprzedaży oraz pod warunkiem, że Grupa Luzar ten cel zaakceptowała.
3. Klient zawiera z Grupą Luzar umowę sprzedaży Produktów poprzez złożenie przez Klienta zamówienia na Produkty w Sklepie internetowym za pośrednictwem formularza zamówienia. Formularz zamówienia obejmuje rodzaj Produktu, jego liczbę, numer katalogowy, cenę Produktu, metody i koszty dostawy, metody płatności, miejsce na dodatkowe uwagi Klienta do zamówienia oraz pole do wpisania kodu kuponu rabatowego.
4. Złożenia zamówienia może dokonać zarówno Klient, który dokonał rejestracji Konta w Sklepie internetowym, jak i Klient, który nie posiada Konta w Sklepie internetowym. To samo dotyczy możliwości korzystania przez Klienta z kuponów rabatowych.
5. Klient dokonuje wyboru rodzaju i liczby Produktów w Sklepie internetowym. Produkty wybrane przez Klienta stają się widoczne w formularzu zamówienia, do którego Klient może przejść, klikając przycisk „Koszyk”, a następnie przycisk „Dostawa i płatność” lub „Zobacz produkty w koszyku”, albo klikając przycisk „Przejdź do realizacji zamówienia” bezpośrednio po wyborze rodzaju i liczby Produktów.
6. Po dokonanych przez Klienta wyborze Produktów oraz ich liczby w Sklepie internetowym, Klient – dla celów złożenia zamówienia – zobowiązany jest przejść na stronę formularza zamówienia oraz go wypełnić, tj. podać w nim swoje dane wymagane do prawidłowej realizacji zamówienia, a w dalszej kolejności wybrać jeden z dostępnych sposobów dostawy Produktów wraz z kosztem ich dostawy, jak również jeden z dostępnych sposobów płatności. Klient jest zobowiązany do podania w formularzu zamówienia danych prawidłowych i zgodnych z rzeczywistością oraz ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, a w szczególności tych, które mogą mieć wpływ na prawidłową realizację umowy sprzedaży.

7. W formularzu zamówienia, przed złożeniem zamówienia, Klient może również wpisać dodatkowe uwagi do zamówienia, a także wpisać kod kuponu rabatowego, co wymaga wprowadzenia przez Klienta aktywnego i prawidłowego ciągu cyfr lub liter w przeznaczonym do tego polu formularza zamówienia i kliknięcia przycisku „Aktywuj”.
8. Produkt może zostać dostarczony do Klienta za pośrednictwem jednego z następujących sposobów dostawy Produktu, wyszczególnionych przy składaniu zamówienia:
  - a. Automaty paczkowe (InPost Paczkomaty)
  - b. Kurier (DPD),
  - c. Kurier (InPost),
  - d. Punkty odbioru (DPD Pickup).

Podany w formularzu zamówienia cennik dostaw dotyczy przesyłek na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Klient nie jest uprawniony do łączenia różnych sposobów dostawy w jednym zamówieniu. Sprzedawca nie nadaje przesyłek poza granicę Rzeczypospolitej Polskiej. Szczegółowe zasady dotyczące realizacji dostaw przez wyżej wskazanych przewoźników oraz przy wykorzystaniu wyżej podanych metod sposobów dostawy zostały określone w regulaminach dostępnych na stronach: <https://inpost.pl/regulaminy> (InPost S.A., KRS: 0000536554) oraz <https://www.dpd.com/pl/pl/regulaminy-dpd-pickup/> (DPD Polska sp. z o.o., KRS: 0000028368).

9. Przed złożeniem zamówienia, Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu sklepu i do jego akceptacji, a następnie do zaznaczenia na stronie zamówienia checkbox'a zawierającego oświadczenie Klienta o zapoznaniu się z Regulaminem sklepu i o akceptacji jego treści.
10. Klient akceptuje treść składanego przez siebie zamówienia poprzez naciśnięcie przycisku (funkcji) „Zamawiam i płacę” na stronie zamówienia. W ten sposób dochodzi do złożenia zamówienia przez Klienta zgodnie z podanymi przez niego informacjami oraz dokonanych przez niego wyborami w formularzu zamówienia, a następnie do automatycznego przekierowania Klienta do systemu (bramki) płatności. Klient zobowiązany jest wówczas do zapłaty z góry pełnej ceny za zamówione Produkty w dniu złożenia zamówienia, jak również do pokrycia kosztów dostawy, a także kosztów prowizji i opłat bankowych lub innych opłat pobieranych przez Operatora płatności w ramach systemu płatności, za pośrednictwem którego dokonywana jest płatność.
11. Płatności w Sklepie internetowym są realizowane za pośrednictwem Operatora płatności, którym jest PayPro S.A. (serwis Przelewy24). Klient ma możliwość wyboru

jednego z kilku metod płatności: płatność przelewem; płatność elektroniczna (BLIK); płatność kartą płatniczą Visa lub Mastercard. Klient nie jest uprawniony do łączenia różnych metod płatności w jednym zamówieniu. Szczegóły dotyczące zasad przeprowadzania transakcji płatniczych dla celów dokonania przez Klienta zapłaty ceny za zamówione Produkty określa Regulamin serwisu Przelewy24, dostępny do pobrania na stronie internetowej Operatora płatności pod adresem: [www.przelewy24.pl/regulamin](http://www.przelewy24.pl/regulamin).

12. Po otrzymaniu zamówienia Klienta oraz po realizacji płatności ceny przez Klienta, Grupa Luzar niezwłocznie potwierdza otrzymanie zamówienia, wysyłając Klientowi potwierdzenie złożenia zamówienia. Potwierdzenie złożenia zamówienia jest równoznaczne ze złożeniem przez Grupę Luzar oświadczenia o woli prowadzącego do zawarcia z Klientem umowy sprzedaży produktu na odległość, zgodnej z otrzymanym od Klienta zamówieniem oraz z Regulaminem sklepu. Potwierdzenie wysyłane jest do Klienta w Sklepie internetowym lub za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Klienta oraz zawiera informacje o rodzaju i liczbie zamówionych Produktów, numerze katalogowym, łącznej wartości zamówienia, sposobie i koszcie dostawy, sposobie dokonania płatności oraz terminie, w którym płatność winna nastąpić pod rygorem anulowania zamówienia (jeżeli Klient nie zrealizuje płatności za pośrednictwem systemu płatności, o których mowa w ust. 9 i 10).
13. Niezależnie od informacji wskazanych w ust. 12, Klient otrzymuje drogą mailową także Regulamin sklepu oraz informację o przysługującym Klientowi prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość, wraz z formularzem odstąpienia od umowy (**załącznik nr 1 do Regulaminu sklepu**). Jednakże z prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość odstąpić mogą wyłącznie Klienci będący Konsumentami lub Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta, o których mowa w postanowieniach § 6 niniejszego Regulaminu.
14. Usługa, o której mowa w § 1 ust. 13 lit. b Regulaminu sklepu, jest jednorazowa i ulega zakończeniu albo z momentem złożenia przez Klienta zamówienia, albo opuszczenia przez niego strony z formularzem zamówienia bez złożenia zamówienia. Przed złożeniem Zamówienia, Klient ma prawo do zrezygnowania ze złożenia Zamówienia w dowolnym momencie Opuszczenie przez Klienta strony z formularzem zamówienia (brak skorzystania przez Klienta z funkcji „Zamawiam i płacę” sprawia, że zamówienie nie zostaje złożone ani nie jest przesyłane do Sprzedawcy, a tym samym nie jest ono dalej procedowane przez Sprzedawcę.
15. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Grupę Luzar w związku ze świadczeniem usług na odległość, o których mowa w § 1 ust. 13 lit. b Regulaminu Sklepu, określone zostały w Polityce prywatności.

16. Zamówienia mogą być składane przez Klienta również drogą poczty elektronicznej lub za pośrednictwem innych serwisów internetowych, w których Sprzedawca oferuje Produkty. W takich przypadkach, o ile Sprzedawca przyjmie zamówienie i zawrze z Klientem umowę sprzedaży, niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio, a ponadto stosuje się Politykę prywatności, o której mowa w § 1 ust. 21 Regulaminu.

## § 5. Realizacja i dostawa zamówień

1. Sprzedawca realizuje umowy sprzedaży Produktów w dni robocze. Sprzedawca rozpoczyna realizację umowy sprzedaży po otrzymaniu potwierdzenia poprawnego wykonania płatności przez Operatora płatności realizującego płatność oraz po zaksięgowaniu płatności na rachunku bankowym Sprzedawcy. Klient otrzymuje drogą mailową informację od Sprzedawcy o rozpoczęciu realizacji zamówienia.
2. Sprzedaż dokumentowana jest wystawionym przez Sprzedawcę dokumentem potwierdzającym sprzedaż w postaci elektronicznej, która dostarczana jest Klientom w następujący sposób:
  - a. w przypadku Konsumentów – faktura VAT lub e-paragon wysyłane są w wiadomości e-mail wysyłanej na adres poczty elektronicznej Konsumenta;
  - b. w przypadku Przedsiębiorców i Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta – faktura VAT wystawiana jest w Krajowym Systemie e-Faktur.

Klient wyraża zgodę na przesyłanie faktur VAT i e-paragonów drogą elektroniczną.

3. Przewidywany czas dostawy zamówienia wskazany jest na stronie zamówienia, przed naciśnięciem przez Klienta przycisku „Zamawiam i płacę”. Grupa Luzar zastrzega, że rzeczywisty czas realizacji zamówienia może różnić się od czasu przewidywanego wskazanego na stronie zamówienia, a w szczególności, że jest on zależny od takich czynników, jak rodzaj zakupionych Produktów, ich ilość, dostępność oraz czas wysyłki określony w Sklepie internetowym. Maksymalny termin dostawy zamówienia wynosi do 14 dni liczonych od dnia poinformowania Klienta o rozpoczęciu realizacji zamówienia.
4. Grupa Luzar zastrzega sobie prawo realizacji zamówienia z terminem dłuższym niż określony na stronie Sklepu internetowego lub na stronie zamówienia w przypadku braku danego Produktu w magazynie importera Grupy Volkswagen w Komornikach k. Poznania, a tym samym w przypadku konieczności zamówienia Produktu z magazynu centralnego Grupy Volkswagen z Kassel w Niemczech. W takim przypadku czas dostawy zamówienia wynosi **do 12 dni roboczych** liczonych od dnia poinformowania Klienta o konieczności sprowadzenia Produktu z magazynu centralnego.

5. Niezależnie od ustępów poprzedzających, termin dostarczenia Produktu może się wydłużyć w przypadku działania siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia losowe lub inne okoliczności niezależne od woli którejkolwiek ze stron, których nie można było przewidzieć ani im przeciwdziałać, uniemożliwiające Grupie Luzar wykonanie zobowiązań wynikających z umowy sprzedaży i które nie są wynikiem błędu lub zaniedbania którejkolwiek ze Stron. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio do umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawieraną pomiędzy Klientem a Grupą Luzar.
6. Klient zobowiązany jest do odbioru przesyłki zawierającej zamówione Produkty zgodnie z wybraną przez siebie metodą dostawy. W przypadku, gdy Klient nie odbierze Produktu (w szczególności, gdy Produkt zostanie zwrócony Sprzedawcy przez Kuriera), Sprzedawca może odstąpić od umowy sprzedaży. Odstąpienie od umowy następuje przez złożenie Klientowi oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy oraz skutkuje zwrotem ceny sprzedaży wpłaconej przez Klienta w terminie 14 dni, potrąconej o koszty dostawy Produktu do Klienta oraz jego zwrotu Sprzedawcy, a także pozostałe koszty poniesione przez Sprzedawcę w związku z koniecznością dokonania odstąpienia od umowy sprzedaży.
7. Klient zobowiązany jest do każdorazowego zbadania stanu przesyłki przy odbiorze oraz do poinformowania Sprzedawcy o jej uszkodzeniu lub zagubieniu w transporcie, co umożliwi Sprzedawcy wykazanie przewoźnikowi szkody z tego tytułu.

## **§ 6. Odstąpienie od umowy sprzedaży Produktów**

1. Ilekroć w dalszych częściach niniejszego paragrafu mowa będzie o „Konsumencie”, należy przez to rozumieć zarówno Konsumenta, jak i Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się do Przedsiębiorców.
2. Konsumentowi przysługuje na podstawie art. 27 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta uprawnienie do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość na zasadach wynikających z ustawy rozdziału 4 tej ustawy, a w szczególności do złożenia oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy sprzedaży w terminie 14 dni, bez podawania przyczyny.
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy sprzedaży rozpoczyna się od dnia objęcia Produktu w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. Jednakże w przypadku umowy sprzedaży, o których mowa w art. 28 pkt 1 lit. a i b ustawy o prawach konsumenta, bieg terminu do odstąpienia od umowy liczony jest na zasadach wynikających z tych przepisów.

4. Do zachowania terminu wystarczy złożenie przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży przed jego upływem. Konsument może dokonać oświadczenia o odstąpieniu od umowy w postaci przesyłki pocztowej wysłanej na adres siedziby Sprzedawcy (Auto Group Luzar sp. z o.o., Dział E-Commerce, ul. Krakowska 33, 32-020 Wieliczka) albo poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy: [e-commerce@autoluzar.pl](mailto:e-commerce@autoluzar.pl).
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży Konsument może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi **załącznik nr 1 do Regulaminu sklepu**. Skorzystanie przez Konsumenta z wzoru formularza nie jest obowiązkowe.
6. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od umowy sprzedaży, umowę uważa się za niezawartą.
7. Sprzedawca niezwłocznie (nie później niż w terminie 14 dni) od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy sprzedaży, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
8. Konsument, który odstąpił od umowy sprzedaży, ponosi bezpośrednio koszty zwrotu Towaru.
9. Zwrot płatności przez Sprzedawcę nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Konsument, chyba że wyraźnie zgodził się on na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
10. Konsument, który odstąpił od umowy sprzedaży, ma obowiązek zwrócić Sprzedawcy wszystkie odebrane Produkty stanowiące przedmiot tej umowy lub przekazać je osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktów na adres siedziby Sprzedawcy (Auto Group Luzar sp. z o.o., Dział E-Commerce, ul. Krakowska 33, 32-020 Wieliczka) przed jego upływem.
11. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu zwracania Produktów po odstąpieniu od umowy sprzedaży zamieszczone zostały przez Grupę Luzar na stronie internetowej pod adresem: <https://sklep.autoluzar.pl/zwroty-i-reklamacje>.
12. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkty od Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania

Produktów z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu ich wystania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

13. Konsument, który odstąpił od umowy sprzedaży ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktów będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu. W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów Konsument powinien obchodzić się z Produktami i sprawdzać je tylko w taki sam sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym. W przypadku stwierdzenia przez Sprzedawcę śladów uszkodzeń Produktów lub śladów korzyści z Produktów będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu, Sprzedawca wezwie Konsumenta do zapłaty kwoty pieniężnej stanowiącej różnicę pomiędzy wartością Produktów z chwili ich zakupu przez Konsumenta a wartością, jaką Produkty posiadają po ich zwrocie przez Konsumenta, zaś Konsument zobowiązany będzie do zapłaty tej kwoty pieniężnej na rzecz Sprzedawcy w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania.

## **§7. Odpowiedzialność Sprzedawcy za wady Produktów, gwarancja na Produkty oraz zgłaszanie reklamacji**

1. Sprzedawca oferuje Produkty nowe, nieużywane, bez widocznych śladów użytkowania.
2. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta może zgłosić reklamację z tytułu niezgodności Produktów z umową sprzedaży na podstawie przepisów rozdziału 5a ustawy o prawach konsumenta. W przypadku sprzedaży Produktów na rzecz Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, zgodnie z przepisem art. 43a ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wady rzeczy sprzedanej na podstawie przepisów rękojmi uregulowanej w przepisach art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego.
3. W przypadku zawarcia umowy sprzedaży Produktów z Klientem będącym Przedsiębiorcą, tj. niebędącym Konsumentem ani Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta, Sprzedawca wskazuje, iż odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady Produktów (rzeczy sprzedanej), uregulowana w przepisach art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego, jest wyłączona w całości na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego.
4. Niezależnie od ustępów poprzedzających, Produkty stanowiące Oryginalne części i akcesoria Grupy Volkswagen, dostępne w Sklepie internetowym, objęte są gwarancją, Ogólne warunki gwarancji na Produkty dostępne są do pobrania na stronach internetowych pod wymienionymi poniżej adresami. To, jakie ogólne warunki gwarancji

znajdują zastosowanie w przypadku zamówionego przez Klienta Produktu będącego przedmiotem umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą na odległość, zależy od tego, do jakiej marki pojazdów z Grupy Volkswagen dany Produkt ten jest przeznaczony lub z pojazdem jakiej marki jest on powiązany. Odpowiednie ogólne warunki gwarancji decydują też o tym, czy gwarancja udzielana jest przez Sprzedawcę, czy też przez Grupę Volkswagen:

- a. Volkswagen: <https://www.volkswagen.pl/pl/serwis-akcesoria-i-aktualizacje/informacje-o-twoim-samochodzie/gwarancje.html>;
- b. Volkswagen Samochody Dostawcze: <https://www.vwdostawcze.pl/pl/uslugi-i-serwis/gwarancje-i-ubezpieczenia/Gwarancje.html>;
- c. Skoda: <https://www.skoda.pl/wlasciciel/gwarancje>
- d. Audi: <https://www.audi.pl/pl/strefa-klienta/twoje-korzysci/gwarancja-audi/>
- e. Seat: <https://www.seat.pl/serwis/czesci-i-akcesoria/gwarancja-na-czesci>
- f. Cupra: <https://www.cupraofficial.pl/serwis/cupra-care>.

Sprzedawca zastrzega, że ogólnych warunków gwarancji na Produkty stanowiące Oryginalne Części i akcesoria Grupy Volkswagen nie należy mylić z odrębnie udzielaną gwarancją na pojazd marki Grupy Volkswagen.

5. Okres odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową wynosi liczony jest zgodnie z art. 43c ust. 1 ustawy o prawach konsumenta. Okres odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu gwarancji wynosi 2 lata liczone od dnia dostarczenia Produktu zawierającego wadę na rzecz Klienta, chyba, że określone ogólne warunki gwarancji, o których mowa w ust. 4, stanowią inaczej.
6. Do zachowania terminu złożenia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową albo z tytułu gwarancji wystarcza zgłoszenie przez Klienta reklamacji z tytułu gwarancji. Gwarancje można zgłaszać do Sprzedawcy w postaci przesyłki pocztowej na adres siedziby Sprzedawcy (Auto Group Luzar sp. z o.o., Dział E-Commerce, ul. Krakowska 33, 32-020 Wieliczka) lub drogą mailową na adres e-mail: [e-commerce@autoluzar.pl](mailto:e-commerce@autoluzar.pl).
7. Termin na udzielenie przez Sprzedawcę odpowiedzi na reklamację zgłoszoną z tytułu gwarancji wynosi 14 dni od dnia jej otrzymania. Upływ terminu do złożenia odpowiedzi przez Sprzedawcę nie oznacza domniemania, że Sprzedawca uznał reklamację z tytułu gwarancji.

8. Niezależnie od tytułu składanej reklamacji (tj. albo niezgodność towaru z umową na podstawie ustawy prawach konsumenta, albo gwarancja), dla celów rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę Klient – na każde wezwanie Sprzedawcy – zobowiązany jest do dostarczenia reklamowanego Produktu na adres siedziby Sprzedawcy (Auto Group Luzar sp. z o.o., Dział E-Commerce, ul. Krakowska 33, 32-020 Wieliczka). W przypadku zgłaszania przez Klienta reklamacji z tytułu gwarancji, Klient obowiązany jest dostarczyć Sprzedawcy Produkt na własny koszt.
9. Szczegółowe informacje dotyczące składania reklamacji dotyczących Produktów nabytych od Grupy Luzar na podstawie umowy sprzedaży zawartej na odległość zamieszczone zostały przez Grupę Luzar na stronie internetowej pod adresem: <https://sklep.autoluzar.pl/zwroty-i-reklamacje>.
10. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, Grupa Luzar informuje, że prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów, o których mowa w art. 38 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, tj. umów:
  - 1) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
  - 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - 3) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 4) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
  - 5) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 6) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
  - 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;

- 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- 12) świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- 13) dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1;
- 14) świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.

## § 8. Newsletter

1. Świadczenie przez Grupę Luzar usługi Newsletter na podstawie umowy, o której mowa w § 1 ust. 13 lit. c Regulaminu sklepu, polega na bezpłatnym, cyklicznym przesyłaniu Klientowi, który zapisał się do Newslettera, za pośrednictwem poczty elektronicznej na podany przez niego adres poczty elektronicznej i po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na korzystanie z tej Usługi, informacji o działalności, usługach i produktach oferowanych przez Grupę Luzar.
2. Zapisanie się do Newslettera przez Klienta polega na:

- a. wpisaniu przez Klienta jego adresu poczty elektronicznej we właściwym formularzu w Sklepie internetowym, zatytułowanym „Zapisz się do newslettera”;
  - b. kliknięciu przycisku „Dołącz do newslettera”.
3. Zapisanie się przez Klienta do Newslettera jest równoznaczne z zawarciem pomiędzy Grupą Luzar a Klientem umowy o świadczenie usługi Newslettera drogą elektroniczną na odległość, o której mowa w § 1 ust. 13 lit. c, a także równoznaczna z zapoznaniem się przez Klienta z niniejszym Regulaminem sklepu oraz wyrażeniem przez niego zgody na przetwarzanie jego danych osobowych. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Grupę Luzar w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną na odległość, o których mowa w § 1 ust. 13 lit. c Regulaminu Sklepu, określone zostały w Polityce prywatności.
4. Klient może w każdym momencie dezaktywować usługę Newslettera, co jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na odległość ze skutkiem natychmiastowym.
5. Elementy graficzne i treści usługi Newsletter stanowią przedmiot autorskich praw majątkowych lub innych praw przysługujących Grupie Luzar lub osobom trzecim i podlegają ochronie prawnej. Jakikolwiek ich kopiowanie, modyfikowanie i wykorzystywanie przez Klienta w sposób niezgodny z przeznaczeniem lub bez zgody Grupy Luzar albo osoby trzeciej może stanowić naruszenie prawa i może skutkować odpowiedzialnością Klienta.

## **§ 9. Postępowanie reklamacyjne w przypadku naruszenia Regulaminu**

1. Każdy Klient może zgłosić do Grupy Luzar reklamację w przedmiocie naruszenia Regulaminu, a w szczególności postanowień odnoszących się do sposobu wykonywania przez Grupę Luzar umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na odległość, o których mowa w § 1 ust. 13 lit. a-c Regulaminu sklepu.
2. Reklamację w przedmiocie naruszenia Regulaminu należy zgłosić na adres siedziby Grupy Luzar (Auto Group Luzar sp. z o.o., Dział E-Commerce, ul. Krakowska 33, 32-020 Wieliczka) lub drogą mailową na adres e-mail: [e-commerce@autoluzar.pl](mailto:e-commerce@autoluzar.pl).
3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać imię i nazwisko Klienta, jego adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, przyczynę i opis reklamacji, treść żądania.

4. Zgłaszając reklamację, Klient akceptuje treść niniejszego Regulaminu sklepu.
5. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Grupę Luzar w związku ze zgłoszeniem przez Klienta reklamacji oraz jej rozpatrywaniem określone zostały w Polityce prywatności.
6. Termin na udzielenie przez Grupę Luzar odpowiedzi na reklamację w przedmiocie naruszenia Regulaminu wynosi 14 dni od dnia jej otrzymania.

## **§ 10. Rozstrzygnięcie sporów, w tym pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów**

1. Rozstrzygnięcie sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem powstałych na podstawie lub pozostających w związku z niniejszym Regulaminem – co dotyczy w szczególności umów wskazanych w § 1 ust. 12 i 13 Regulaminu sklepu – zostaje poddane sądom właściwym miejscowo według właściwości ogólnej. Jednakże w przypadku, w którym spór dotyczy Klienta będącego Przedsiębiorcą lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta w rozumieniu Regulaminu sklepu, sądem właściwym miejscowo do rozstrzygnięcia sporów jest sąd właściwy ze względu na siedzibę Grupy Luzar.
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych: powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektorów Inspekcji Handlowej, a ponadto pod następującym adresem internetowy: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

## **§ 11. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klientów będących osobami fizycznymi jest Auto Group Luzar spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Krakowska 33, 32-020 Wieliczka, wpisana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000722633, posiadająca numer NIP: 351303651, REGON: 351303651, o kapitale zakładowym 1.339.500,00 zł, e-mail: [e-commerce@autoluzar.pl](mailto:e-commerce@autoluzar.pl), telefon kontaktowy: +48 48 885 781 570.
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem 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 uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). a także zgodnie z Regulaminem sklepu i Polityką Prywatności.

3. Administrator zapewnia ochronę danych osobowych, które przetwarza. W szczególności Administrator stosuje odpowiednie zabezpieczenia techniczne i środki organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną. Zwłaszcza Administrator zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
4. Szczegółowe informacje na temat zbierania przetwarzania danych osobowych przez Grupę Luzar zostały zamieszczone w Polityce Prywatności. Dokument ten dostępny jest na stronach internetowych pod adresami: [www.autoluzar.pl/polityka-prywatnosci](http://www.autoluzar.pl/polityka-prywatnosci) oraz [www.sklep.autoluzar.pl/polityka-prywatnosci](http://www.sklep.autoluzar.pl/polityka-prywatnosci).

## § 12. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie sklepu mają zastosowanie przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
2. W kontaktach z Klientem, Sprzedawca korzysta z urządzeń służących do porozumiewania się na odległość (w tym e-mail, telefon). Sprzedawca wykorzystuje następujące numery telefonu i adresy e-mail:
  - o Numer telefonu: +48 885 781 570
  - o Adres e-mail: [e-commerce@autoluzar.pl](mailto:e-commerce@autoluzar.pl)
3. W celu prawidłowego korzystania ze Sklepu internetowego i jego funkcjonalności niezbędne jest spełnienie przez Klienta wymagań technicznych w postaci:
  - a. posiadania urządzenia końcowego, na którym zainstalowana będzie aktualna wersja przeglądarki internetowej (tj. przeglądarka posiadająca bieżące wsparcie producenta i zalecaną przez producenta wersję), w tym na przykład:
    - Internet Explorer w wersji 10.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX, obsługą apletów Javy, JavaScript i cookies,
    - Mozilla Firefox w wersji 34.0 lub nowszej z włączoną obsługą apletów Javy, JavaScript i cookies,

- Google Chrome w wersji 12.0.0 i nowszej z włączoną obsługą apletów Javy, JavaScript i cookies.
- b. posiadania w urządzeniu końcowym zainstalowanego programu Adobe Acrobat Reader w najnowszej wersji – dla celów otworzenia e-paragonu lub faktury elektronicznej przesłanej przez Sprzedającego;
  - c. posiadania minimalnej rozdzielczości ekranu urządzenia końcowego wynoszącą 1024 x 768 pikseli;
  - d. dostępu do sieci Internet;
  - e. posiadania skrzynki (adresu) poczty elektronicznej.
2. Korzystanie ze Sklepu internetowego odbywa się przez przeglądarkę internetową, bez instalowania programów komputerowych na urządzeniach końcowych Klientów. Klient ponosi koszty transmisji danych związanych z korzystaniem ze Sklepu internetowego.
  3. Regulamin strony zawiera linki do stron internetowych prowadzonych przez podmioty inne niż Grupa Luzar. Grupa Luzar zastrzega, że nie ma wpływu na zawartość stron internetowych prowadzonych przez inne podmioty trzecie, a zwłaszcza na umieszczane na nich pliki do pobrania, w związku z czym nie ponosi w tym zakresie odpowiedzialności.
  4. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 16 ustawy o prawach konsumenta, Grupa Luzar informuje, że Grupa Luzar nie stosuje kodeksu dobrych praktyk.
  5. Postanowienia niniejszego Regulaminu sklepu mogą ulec zmianie. Przyczynami zmiany Regulaminu sklepu mogą być: zmiany profilu Sklepu internetowego, wprowadzenie nowych usług w Sklepie internetowym, zmiany danych Grupy Luzar (w tym formy prawnej), zmiany funkcjonalności Sklepu internetowego, zmiany zakresu usług świadczonych przez Grupę Luzar, zmiany bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, uznanie któregośkolwiek z postanowień Regulaminu sklepu za niedozwoloną klauzulę umowną, wydanie ostatecznej i prawomocnej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia, w wyniku którego konieczna jest zmiana Regulaminu sklepu.
  6. O każdorazowej zmianie Regulaminu sklepu, Grupa Luzar uprzedzi Klientów z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 14 dni. Uprzedzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nastąpi za pośrednictwem wiadomości e-mail oraz w Sklepie internetowym pod adresem [www.sklep.autoluzar.pl/regulamin](http://www.sklep.autoluzar.pl/regulamin). W takim przypadku Klient uprawniony jest, w terminie 14 od dnia uprzedzenia go o zmianach Regulaminu, do wypowiedzenia ze skutkiem wiążącym go z Grupą Luzar umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawartych z Grupą Luzar na odległość na podstawie niniejszego Regulaminu.

Wypowiedzenia dokonuje się poprzez wysłanie oświadczenia woli o wypowiedzeniu na adres siedziby Sprzedawcy (Auto Group Luzar sp. z o.o., Dział E-Commerce, ul. Krakowska 33, 32-020 Wieliczka) albo poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy: [e-commerce@autoluzar.pl](mailto:e-commerce@autoluzar.pl).

7. Regulamin w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia 29 kwietnia 2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU SKLEPU  
(WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY)

*(miejscowość, data)*

*(dane Grupy Luzar)*

Auto Group Luzar sp. z o.o., Dział E-Commerce,

ul. Krakowska 33, 32-020 Wieliczka

e-mail: [e-commerce@autoluzar.pl](mailto:e-commerce@autoluzar.pl)

*(dane Konsumenta)*

Imię i nazwisko

Adres

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży zawartej na odległość

Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 27) odstępuję od umowy sprzedaży zawartej w dniu ..... na odległość, dotyczącej następujących Produktów: .....

.....

Towar zwrócę stosownie do postanowień ustawy o prawach konsumenta i Regulaminu sklepu [www.sklep.autoluzar.pl](http://www.sklep.autoluzar.pl).

Proszę o zwrot ceny towaru:

— \* na moje konto bankowe o numerze: .....

— \* w sposób, w jaki dokonano płatności za towar.

*(\* - niepotrzebne skreślić).*

.....

*(podpis Konsumenta)*