

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „BEZPIECZNE URZĄDZENIE”

dla klientów Morele

§ 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Cena Urządzenia** – cenę Urządzenia odpowiadającą cenie określonej w dowodzie zakupu tego Urządzenia (wraz z podatkiem VAT);
- 2) **Centrum Pomocy** – centrum, za pośrednictwem którego organizowana jest usługa Serwisu; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, dostępne pod numerem telefonu +48 22 566 00 35 (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić się w celu uzyskania pomocy określonej w Regulaminie;
- 3) **Dostawa Urządzenia** – dostawę Urządzenia do miejsca wskazanego przez Klienta, dokonaną w związku z zakupem Urządzenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, do momentu jego wydania Klientowi;
- 4) **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 5) **Gwarancja producenta** – oryginalną gwarancję producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora, udzieloną na zakupione Urządzenie;
- 6) **Klient:**
 - a) osobę fizyczną,
 - b) osobę prawną,
 - c) jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej,- która zakupiła Urządzenie w Sklepie Morele;
- 7) **Morele** - MORELE.NET Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy al. Jana Pawła II 43b, 31-864 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy pod numerem KRS: 0000390511, numer NIP: 9451972201, REGON: 356567685, kapitał zakładowy: 919 200,00 złotych;
- 8) **Naprawa** – usługę polegającą na usunięciu Uszkodzenia w tym pokryciu kosztów obejmujących demontaż, montaż, diagnozę, robociznę, części zamienne, cła oraz inne opłaty związane z przywróceniem stanu pierwotnego istniejącego przed Uszkodzeniem;
- 9) **Numer dowodu zakupu** – indywidualny numer faktury nadany przez Morele, potwierdzający zakup danego Urządzenia;
- 10) **Przepięcie** – nagły, przypadkowy, niemożliwy do przewidzenia wzrost napięcia w instalacji elektrycznej;
- 11) **Regulamin** – niniejszy regulamin określający zasady świadczenia usługi;
- 12) **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za niezgodność sprzedanej rzeczy z umową w rozumieniu Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta;
- 13) **RP** – Rzeczpospolitą Polską;
- 14) **Sklep Morele** - sklep internetowy prowadzony pod adresem: www.morele.net;
- 15) **Serwis** - usługa Naprawy oraz transportu na terytorium RP Urządzenia podlegającego Naprawie do i z Punktu naprawczego;
- 16) **Urządzenie** – smartfon, tablet, smartwatch zakupiony w Sklepie Morele, co potwierdzone jest fakturą lub innym dowodem zakupu wystawionym przez Morele;
- 17) **Urządzenie nowe** – urządzenie posiadające takie same parametry techniczne, jakie posiadało Urządzenie objęte Usługą lub w przypadku braku dostępności takiego urządzenia, urządzenie posiadające nie gorsze parametry techniczne, jakie posiadało Urządzenie objęte Usługą;
- 18) **Usługa** – usługa polegająca na zapewnieniu przez Morele wykonania Serwisu Urządzenia na rzecz Klienta w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego usługą, na zasadach zawartych w niniejszym Regulaminie;

- 19) **Uszkodzenie** – defekt Urządzenia powstały wskutek przypadkowego, nagłego oraz niemożliwego do przewidzenia zdarzenia, w tym defekt Urządzenia powstały w wyniku przepięcia, powodujący przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia i wymagający Naprawy w celu przywrócenia prawidłowej funkcjonalności Urządzenia;
- 20) **Uszkodzenie całkowite** – uszkodzenie Urządzenia w takim stopniu, że wysokość niezbędnych kosztów Naprawy uszkodzonego Urządzenia jest równa lub przekracza 80% Wartości odtworzeniowej określonej na dzień powstania uszkodzenia lub które nie może, z przyczyn technicznych lub z uwagi na wytyczne producenta Urządzenia, zostać naprawione, w tym jeżeli nie są dostępne konieczne do Naprawy części;
- 21) **Uszkodzenie częściowe** – uszkodzenie Urządzenia w takim stopniu, że wartość uszkodzenia jest mniejsza niż 80% Wartości odtworzeniowej określonej na dzień powstania uszkodzenia;
- 22) **Wartość odtworzeniowa** – cenę urządzenia o takich samych lub nie gorszych parametrach technicznych, tego samego lub podobnego rodzaju i wydajności co Urządzenie objęte Usługą.

§ 2. Przedmiot i zakres usługi

1. Usługa „Bezpieczne Urządzenie” polega na zapewnieniu przez Morele Serwisu Urządzenia wobec Klienta w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego Usługą.
2. Usługa realizowana jest na terytorium RP.
3. Zakres obejmuje:
 - a) organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego do miejsca wskazanego przez Klienta Morele na terytorium RP;
 - b) pokrycie kosztów Naprawy uszkodzonego Urządzenia w Punkcie naprawczym;
 - c) w przypadku wystąpienia Szkody całkowitej - według wyboru Klienta Morele, wypłatę odszkodowania albo organizację i pokrycie kosztów wydania Urządzenia nowego; w przypadku wydania Urządzenia nowego – TUW PZUW organizuje i pokrywa koszty transportu Urządzenia nowego do miejsca wskazanego przez Klienta Morele na terytorium RP.
4. Usługa obejmuje również Urządzenie nowe wydane w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, od chwili jego wymiany, pod warunkiem zgłoszenia do Umowy.

§ 3. Wyłączenia odpowiedzialności

Usługa nie obejmuje Zdarzeń powstałych wskutek:

1. działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty lub skażenia radioaktywnego;
2. trzęsienia ziemi;
3. powstałych z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Klienta, chyba że w razie rażącego niedbalstwa spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
4. powstałych z winy umyślnej osoby, z którą Klient pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
5. spowodowanych działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym;
6. stanowiących utracone korzyści, w tym utracony zysk lub dochód;
7. stanowiących straty pośrednie powstałe wskutek braku możliwości użytkowania Urządzenia;
8. powstałych w Urządzeniu zmodyfikowanym w stosunku do oryginalnej specyfikacji producenta;
9. powstałych w dodatkowych oryginalnych akcesoriach będących częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego wraz z urządzeniem elektronicznym, bez jednoczesnego uszkodzenia w tym urządzeniu elektronicznym;

10. spowodowanych wadami albo usterkami Urządzenia ujawnionymi i znanymi Klientowi przed zakupem Usługi, mającymi związek z Uszkodzeniem;
11. spowodowanych przez zwierzęta;
12. powstałych podczas Dostawy Urządzenia;
13. spowodowanych przez oprogramowanie zainstalowane w Urządzeniu oraz w wyniku działania wirusa elektronicznego;
14. jeżeli są one związane z naprawą Urządzenia poza Punktem naprawczym;
15. będących następstwem oddziaływania zewnętrznych czynników termicznych, chemicznych, zalania cieczą, nadmiernego ciśnienia, promieniowania, wibracji, wybuchu lub nieprawidłowej wentylacji;
16. polegających na utracie wartości Urządzenia;
17. polegających na utracie danych zapisanych w pamięci Urządzenia lub Karty SIM;
18. spowodowanych użytkowaniem Urządzenia niezgodnie z przeznaczeniem wynikającym z instrukcji producenta;
19. wypożyczanego w celach zarobkowych;
20. spowodowanych przez insekty i gryzonie;
21. które zostało poddane przeróbkom, przebudowie lub w którym dokonano zmiany numeru seryjnego Urządzenia, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana numeru seryjnego nastąpiła na skutek naprawy w ramach Gwarancji producenta albo w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy;
22. powstałych podczas prób jego modyfikowania oraz w czasie doświadczeń lub eksperymentów przeprowadzanych przy wykorzystaniu Urządzenia;
23. spowodowanych wilgocią, rdzą lub korozją postępującą stopniowo;
24. polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy w Urządzeniu;
25. polegających na powierzchniowych uszkodzeniach, które nie mają wpływu na działanie Urządzenia: porysowanie, powierzchniowe pęknięcie, wytarcie zewnętrznego lakieru wyświetlacza, uszkodzeniach estetycznych;
26. uszkodzeniach nie wpływających na prawidłowe działanie Urządzenia;
27. powstałych wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
28. polegających na awarii Urządzenia, które mogą być usunięte w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi;
29. powstałych w wyniku niewłaściwego podłączenia Urządzenia do sieci elektrycznej;
30. powstałych w wyniku zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej;
31. powstałych w trakcie instalacji Urządzenia;
32. powstałych w trakcie lub w następstwie naprawy Urządzenia, dokonywanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieuprawniony lub nie dopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia;
33. powstałych w wyniku konserwacji przeprowadzonych niezgodnie ze wskazaniem i zaleceniami producenta;
34. powstałych w wyniku używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta;
35. powstałych w wyniku odzyskania i ponownej instalacji baz danych, plików, oprogramowania;
36. spowodowanych stosowaniem niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych lub środków konserwacyjnych innych niż zalecane przez producenta lub ich stosowania w sposób niezgodny z przeznaczeniem;
37. powstałych w wyniku wymiany części podlegających zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Urządzenia;
38. spowodowanych przez Klienta;
39. Usługą nie są objęte Uszkodzenia w Urządzeniach użytych do popełnienia przestępstwa albo wykroczenia lub w działalności terrorystycznej;

40. wyłączone są koszty Serwisu poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w niniejszym Regulaminie nie było możliwe, z zastrzeżeniem par. 8;
41. Usługą nie są objęte Uszkodzenia z tytułu zdarzeń objętych systemem ubezpieczeń obowiązkowych;
42. Usługą nie są objęte Uszkodzenia powstałe wskutek najechania Pojazdem na Urządzenie (przez pojazd rozumiane jest urządzenie przeznaczone do przemieszczania się, służące do transportu ludzi, zwierząt lub rzeczy napędzane własnym źródłem energii (silnik, siła mięśni), ciągnięte lub pchane);

§ 4. Limit odpowiedzialności

1. Limit odpowiedzialności dla jednego Urządzenia odpowiada jego cenie zakupu brutto. Oznacza to, że w przypadku zdarzenia bądź zdarzeń objętych odpowiedzialnością, maksymalna kwota, jaką można uzyskać w ramach rekompensaty za jedno urządzenie, nie może przekroczyć jego ceny zakupu brutto.
2. Limit ten obejmuje wszystkie Zdarzenia w ramach realizacji Usługi i pomniejsza się po każdym jej wykorzystaniu, z wyłączeniem kosztów ekspertyzy.

§ 5. Okres odpowiedzialności

1. Okres odpowiedzialności dla danego Urządzenia wynosi 12, 24 lub 36 miesięcy zgodnie z wyborem Klienta Morele i jest liczony od dnia następującego po dniu zakupu Usługi, z zastrzeżeniem, że jego bieg nie może rozpocząć się wcześniej niż od dnia następującego po dniu uiszczenia pełnej ceny za Usługę.
2. Klient Morele nie ma możliwości zmiany okresu obowiązywania Usługi po jej zakupie.
3. W przypadku wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji producenta albo Rękojmi i objęcia Usługą Urządzenia nowego odpowiedzialność odnośnie Urządzenia dotychczas objętego usługą Serwisu w zakresie Uszkodzenia wygasa z chwilą wymiany tego Urządzenia na Urządzenie nowe i również z tą chwilą rozpoczyna się odpowiedzialność odnośnie Urządzenia nowego i trwa do końca okresu obowiązywania Umowy pod warunkiem zgłoszenia Urządzenia nowego do Usługi w ramach Umowy.
4. Odpowiedzialność wygasa:
 - a) z upływem okresu świadczenia Usługi;
 - b) z dniem wskazanym przez Morele jako dzień zakończenia świadczenia Usługi;
 - c) z dniem rozwiązania umowy o Usługę;
 - d) z dniem odstąpienia przez Morele od umowy świadczenia Usługi;
 - e) z dniem wygaśnięcia obowiązku świadczenia Usługi;
 - f) z dniem zajęcia Urządzenia w toku postępowania egzekucyjnego;
 - g) z chwilą wyczerpania limitu odpowiedzialności w wyniku realizacji Usługi;
 - h) w przypadku niepoinformowania o wymianie Urządzenia na nowe w ramach gwarancji producenta lub rękojmi w określonym terminie;
 - i) z dniem przeniesienia własności Urządzenia na inną osobę przez Klienta.

§ 6. Procedura zgłoszenia zajścia zdarzenia

1. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia zdarzenia objętego Usługą do Centrum Pomocy – nie później niż w terminie 14 dni roboczych od uzyskania informacji o jego wystąpieniu.
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - a) W przypadku osoby fizycznej: imię i nazwisko Klienta oraz adres zamieszkania, a w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą -

- dodatkowo nazwę pod jaką Klient wykonuje tę działalność gospodarczą oraz adres miejsca wykonywania tej działalności gospodarczej;
- b) W przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę i siedzibę;
 - c) opis zdarzenia w wyniku którego doszło do Uszkodzenia;
 - d) datę zdarzenia w wyniku którego doszło do Uszkodzenia;
 - e) numer dowodu zakupu;
 - f) model, markę Urządzenia;
 - g) adres miejsca odbioru uszkodzonego Urządzenia, na terytorium RP;
 - h) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem.
- 3. W przypadku zdarzeń zaistniałych poza granicami RP, zgłoszenie należy złożyć niezwłocznie po powrocie do kraju.
 - 4. Klient zobowiązany jest do udostępnienia kurierowi, w uzgodnionym z Centrum Pomocy terminie, Urządzenia pozbawionego dodatkowych akcesoriów, odpowiednio zabezpieczonego (poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania w sposób uniemożliwiający przemieszczanie się Urządzenia w opakowaniu) na czas transportu, z wyjątkiem karty SIM i wyłączonymi blokadami.
 - 5. Punkt naprawczy do Naprawy Urządzenia będzie stosował części oryginalne, a w przypadku ich braku części zamiennie zalecane przez producenta Urządzenia.
 - 6. Niezachowanie obowiązków określonych w niniejszym paragrafie może skutkować ograniczeniem lub odmową realizacji Usługi w zakresie, w jakim uchybienia te miały wpływ na możliwość realizacji Usługi.
 - 7. Odpowiedzialność za ewentualne szkody powstałe od momentu odbioru Urządzenia przez kuriera do momentu wydania do Punktu naprawczemu ponosi TUV PZUW, chyba że szkoda powstała z przyczyn leżących po stronie Klienta.

§ 7. Realizacja Serwisu

- 1. W przypadku prawidłowego zgłoszenia zdarzenia Morele organizuje wykonanie Serwisu w granicach ustalonego limitu odpowiedzialności.
- 2. W przypadku Uszkodzenia całkowitego Klient może wybrać:
 - a) wydanie Urządzenia nowego o takich samych lub nie gorszych parametrach technicznych, albo
 - b) wypłatę odszkodowania do wysokości przysługującego limitu odpowiedzialności.Klient Morele nie ma możliwości zmiany powyższej decyzji.
- 3. W przypadku Uszkodzenia częściowego Morele zapewnia Naprawę Urządzenia w granicach limitu odpowiedzialności, obejmującą organizację oraz pokrycie kosztów Naprawy.
- 4. W przypadku, gdy po Uszkodzeniu, nastąpi kolejne zdarzenie polegające na Uszkodzeniu, wskutek których nastąpi Uszkodzenie całkowite, a ustalony limit odpowiedzialności nie będzie wystarczający na naprawienie uszkodzenia w sposób określony w ust. 3, wówczas Klientowi zostanie wypłacone odszkodowanie do wysokości limitu odpowiedzialności.
- 5. W przypadku braku dostępności Urządzenia nowego tego samego modelu, Morele może – po uzgodnieniu z Klientem – wydać Urządzenie nowego innego modelu o nie gorszych parametrach technicznych.
- 6. W przypadku Uszkodzenia, podstawę ustalenia wysokości uszkodzenia stanowi ekspertyza przygotowana przez Punkt naprawczy. Koszt ekspertyzy technicznej wykonanej przez Punkt naprawczy nie pomniejsza limitu odpowiedzialności.
- 7. Jako wysokość Uszkodzenia przyjmuje się:
 - a) w przypadku Uszkodzenia częściowego - wysokość niezbędnych kosztów Naprawy uszkodzonego Urządzenia, lecz mniej niż 80% Wartości odtworzeniowej;
 - b) w przypadku Uszkodzenia całkowitego – Wartość odtworzeniową, gdy wysokość niezbędnych kosztów Naprawy uszkodzonego Urządzenia jest równa lub przekracza

80% Wartości odtworzeniowej określonej na dzień powstania Uszkodzenia (naprawa nie jest ekonomicznie uzasadniona).

8. Przy ustalaniu wysokości stopnia uszkodzenia nie uwzględnia się kosztów:
 - a) wynikających z braku części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu przed uszkodzenia,
 - b) napraw prowizorycznych, chyba że stanowią część naprawy końcowej i nie przewyższają kosztu naprawy całkowitej,
 - c) wynikających ze zmiany lub ulepszenia Urządzenia.
9. W przypadku, gdy ekspertyza dokonana przez Punkt naprawczy wykáže, że uszkodzenie Urządzenia wykracza poza zakres lub limit odpowiedzialności, Klient może zostać niezobowiązująco poinformowany o możliwości dokonania odpłatnej naprawy lub odpłatnej wymiany na Urządzenie nowe. W przypadku, gdy nie wyrazi zgody na pokrycie kosztów naprawy w części przekraczającej limit odpowiedzialności, Urządzenie nie zostanie naprawione i zostanie zwrócone Klientowi, a TUV PZUW wypłaci kwotę pozostałego limitu odpowiedzialności.
10. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Pomocy było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej roszczenie lub Klienta i Naprawa została zorganizowana we własnym zakresie, należy poinformować o tym fakcie Centrum Pomocy w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z nim stało się możliwe.
11. Klient może otrzymać zwrot kosztów, o których mowa w ust. 10, na podstawie faktur lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności wskazanego w § 4.

§ 8. Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązany jest do stosowania się do wymagań i zaleceń wynikających z instrukcji producenta dotyczących utrzymania Urządzenia w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia uszkodzenia Urządzenia.
2. Klient zobowiązany jest w razie zajścia zdarzenia objętego Usługą użyć dostępnych środków w celu ratowania Urządzenia oraz zapobieżenia uszkodzenia lub zmniejszenia jego rozmiarów.
3. Jeżeli Klient umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie podejmie działań, o których mowa w ust. 2, zdarzenie może zostać uznane za nieobjęte Usługą serwisową.
4. W granicach ustalonego limitu odpowiedzialności Klientowi mogą zostać zwrócone koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe choćby okazały się bezskuteczne.
5. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku terminowego zgłoszenia, o którym mowa w § 7. Ust 1 Klientowi może zostać odpowiednio zmniejszona wypłata świadczenia jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia uszkodzenia lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia skutkującego szkodą.

§ 9. Ochrona danych

1. Administratorem danych osobowych Klientów w związku ze świadczeniem usługi „Bezpieczne Urządzenie” jest Morele.net sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.
2. Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu realizacji, obsługi i rozliczenia usługi „Bezpieczne Urządzenie”, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b oraz lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).
3. Morele.net sp. z o.o. powierza przetwarzanie danych osobowych Towarzystwu Ubezpieczeń Wzajemnych PZUW z siedzibą w Warszawie, które działa jako podmiot przetwarzający dane (procesor) w zakresie niezbędnym do realizacji czynności związanych z obsługą i likwidacją zgłoszeń w ramach usługi.

4. Klient ma prawo dostępu do treści danych oraz do ich poprawiania. Podanie danych odbywa się na zasadzie dobrowolności, ale podanie danych jest niezbędne do dokonywania transakcji za pośrednictwem Platformy Marketplace.
5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przetwarzanych przez Morele.net znajdują się w Polityce prywatności Morele.net stanowiącej Załącznik nr 1 do Regulaminu Sklepu Internetowego oraz stosowania cookies.

§ 10. Odstąpienie i wypowiedzenie umowy o Usługę

1. Klient będący konsumentem lub przedsiębiorcą indywidualnym na prawach konsumenta, który zawarł umowę o świadczenie Usługi na odległość, ma prawo odstąpić od tej umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Klient powinien złożyć Morele.net Sp. z o.o. oświadczenie o odstąpieniu w jednej z poniższych form:
 - a) pisemnie – na adres: Morele.net Sp. z o.o., al. Jana Pawła II 43B, 31-864 Kraków,
 - b) elektronicznie – na adres e-mail: reklamacje@morele.net,
 - c) za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej www.morele.net.
3. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Morele.net Sp. z o.o. zwraca Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności za Usługę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że wyraźnie zgodzi się on na inny sposób zwrotu.
5. Klient ma prawo w każdym czasie wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi, składając Morele.net Sp. z o.o. oświadczenie o wypowiedzeniu w jednej z form określonych w ust. 2.
6. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Klienta, Morele.net Sp. z o.o. dokonuje zwrotu proporcjonalnej części uiszczonej opłaty za niewykorzystany okres obowiązywania Usługi, liczony od dnia następnego po dniu złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu do końca okresu, na jaki Usługa została pierwotnie zawarta.
7. Wypowiedzenie umowy skutkuje zakończeniem odpowiedzialności w ramach Usługi z dniem złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu.

§ 11. Reklamacje

1. Reklamacje mogą być składane w następujących formach:
 - a) pisemnie – na adres: Morele.net al. Jana Pawła II 43B 31-864 Kraków,
 - b) telefonicznie – pod numerem infolinii: 801-159-159,
 - c) drogą elektroniczną – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@tuwpzuw.pl
2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację składającego, w szczególności imię i nazwisko (lub nazwę podmiotu), dane kontaktowe oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie przewidzianym obowiązującymi przepisami prawa.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie będą miały zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym przepisy Kodeksu cywilnego oraz Regulamin Sklepu Internetowego.
2. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów związanych z Regulaminem jest prawo polskie. Spory te będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
3. Regulamin wchodzi w życie 02.03.2026