

Regulamin sklepu internetowego i newslettera

§1. Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa warunki umów w zakresie realizacji dostarczania towarów, a także produktów i usług cyfrowych, w tym Newslettera, w szczególności prawa i obowiązki stron umowy tj. Sprzedawcy i Klienta lub Użytkownika newslettera.
2. Każdy Klient i Użytkownik newslettera jest zobowiązany zapoznać się i zaakceptować warunki określone Regulaminem przed zawarciem Umowy ze Sprzedawcą.

§2. Definicje

Użyte w Regulaminie definicje należy rozumieć następująco:

1. **Sprzedawca** - Kellner Sp. z o.o. NIP 5272933116, 00-672 Warszawa ul. Piękna 49
2. **Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej a posiadająca zdolność do czynności prawnych, która korzysta z usług i funkcjonalności Strony internetowej, a w szczególności dokonująca zakupów za pośrednictwem Sklepu.
3. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca zakupu na Stronie internetowej w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** - osoba fizyczna dokonująca zakupu bezpośrednio związanego 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 (określonego w CEIDG).
5. **Użytkownik** – osoba fizyczna dokonująca zapisu na Newsletter, a tym samym zawierająca ze Sprzedawcą umowę o jego dostarczenie.
6. **Strona internetowa** – serwis internetowy, prowadzony przez Sprzedawcę, dostępny pod adresem: www.bilbao.com.pl
7. **Sklep** - sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem internetowym www.bilbao.com.pl/sklep
8. **Produkt cyfrowy** - dostępne w asortymencie Sprzedawcy treści cyfrowe wytwarzanie i dostarczane Klientowi w postaci cyfrowej, zapisane na niematerialnym nośniku (np. ebook w formie pliku pdf wysłany drogą elektroniczną; dostęp do kursu online), które stanowią przedmiot Umowy między Klientem a Sprzedawcą.
9. **Usługa cyfrowa** - usługa pozwalająca na przechowywanie i dostęp do danych w postaci cyfrowej lub inne formy interakcji za pomocą danych cyfrowych (np. usługa konta w Sklepie).
10. **Towar** - dostępny w asortymencie Sklepu produkt fizyczny będący przedmiotem Umowy między Klientem a Sprzedawcą.
11. **Newsletter** - treści cyfrowe dostarczane do osób, które dokonały zapisu za pomocą formularza zapisu zamieszczonego na Stronie internetowej. Zawartość Newslettera obejmuje również tzw. lead magnet (prezent za zapis), który jest jednorazowo dostarczony Użytkownikowi po zapisie na Newsletter.
12. **Środowisko cyfrowe** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Konsumenta w celu uzyskania dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub w celu korzystania z nich.
13. **Koszyk** – element oprogramowania Sklepu, w którym widoczne są wybrane przez Klienta Towary oraz Produkty i Usługi cyfrowe do zakupu, a także istnieje możliwość ustalenia i modyfikacji danych Zamówienia.

14. **Formularz zamówienia** - formularz dostępny w Sklepie umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Towarów oraz Produktów i Usług cyfrowych do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy zawartej na odległość, w tym sposobu dostawy i płatności.
15. **Formularz zapisu** – formularz dostępny na Stronie internetowej umożliwiający zawarcie umowy o dostarczenie Newslettera.
16. **Formularz rejestracji** - formularz dostępny w Sklepie umożliwiający utworzenie Konta
17. **Konto** - konto w Sklepie, które Klient może, ale nie musi zakładać i są w nim gromadzone dane podane przez Klienta oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie.
18. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy.
19. **Operator płatności** - System płatności PayU, z siedzibą w Poznaniu, przy ul.Grunwaldzkiej 186, numer NIP: 779-23-08-495
20. **Umowa** - umowa zawarta na odległość z Klientem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (Sklep lub Formularz zapisu na Stronie internetowej), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
21. **Regulamin** - niniejszy regulamin.

§3. Kontakt ze Sklepem

1. Klient może kontaktować się ze Sprzedawcą w szczególności:
 - a. za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: biuro@bilbao.com.pl
 - b. pisemnie na adres: 00-672 Warszawa, ul. Piękna 49
 - c. a także telefonicznie pod numerem: +48 +48 787 073 717 w godz.12 - 20 w dni robocze.
 - d. Numer rachunku bankowego Sprzedawcy w Santander 80 1090 2851 0000 0001 4678 6540

§4. Środowisko cyfrowe Klienta

1. Do korzystania ze Strony internetowej i Sklepu, w tym przeglądania asortymentu Sprzedawcy oraz składania zamówień i korzystania z Produktów, Usług cyfrowych niezbędne są:
 - a. urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet, systemem operacyjnym i przeglądarką internetową, umożliwiające przeglądanie stron internetowych,
 - b. przeglądarka plików pdf, word, excel,
 - c. aktywny adres poczty elektronicznej (e-mail),
 - d. w przypadku niektórych Produktów cyfrowych oraz usług (np. webinarów na żywo, konsultacji online) może być wymagane zainstalowanie dodatkowego oprogramowania lub skorzystanie z zewnętrznej aplikacji (np. Zoom lub innych aplikacji do webinarów i spotkań online), o czym Sprzedawca poinformuje Klienta przed dokonaniem zakupu, umieszczając tę informację w opisie Produktu cyfrowego lub Usługi cyfrowej.
2. Sprzedawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne, by zapewnić Klientowi bezpieczny dostęp do Strony internetowej i Sklepu oraz korzystanie z Produktów, Usług cyfrowych, a w szczególności środki uniemożliwiające dostęp i modyfikację danych osobowych przez osoby nieuprawnione.

3. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
4. Sprzedawcy przysługuje prawo do przerwy technicznej w funkcjonowaniu Strony internetowej, w tym Sklepu, niezbędnej dla planowanej, bieżącej obsługi i konserwacji serwera oraz oprogramowania. W przypadku planowanej przerwy Klienci zostaną o tym wyraźnie powiadomieni na Stronie internetowej.
5. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Strony internetowej spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością ze sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem używanym przez Klienta.

§5. Newsletter oraz pozostałe nieodpłatne treści i usługi cyfrowe

1. Sprzedawca za pomocą Strony internetowej i Sklepu dostarcza płatne Produkty cyfrowe a także nieodpłatne Produkty (treści) cyfrowe i Usługi cyfrowe.
2. Dostępne są m.in. następujące nieodpłatne Produkty i Usługi cyfrowe:
 - a. umożliwienie Klientowi przeglądania treści oraz asortymentu na Stronie internetowej i Sklepie oraz korzystania z wyszukiwarki treści (usługa cyfrowa),
 - b. umożliwienie Klientowi złożenia Zamówienia w Sklepie bez rejestracji (usługa cyfrowa),
 - c. utworzenie i prowadzenie Konta w Sklepie (usługa cyfrowa),
 - d. dostarczanie Newslettera oraz tzw. prezentu za zapis (produkt cyfrowy).
3. W celu otrzymywania Newslettera należy podjąć następujące kroki:
 - a. wypełnić formularz zapisu na Newsletter;
 - b. wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celu wysyłki Newslettera obejmującego marketing bezpośredni produktów i usług cyfrowych Sprzedawcy;
 - c. zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu i zaakceptować jego warunki oraz dokonać zapisu, klikając przycisk „Zapisz”;
 - d. następnie odszukać wiadomość email od Sprzedawcy wysłaną na adres podany w formularzu zapisu i kliknąć przycisk potwierdzający zapis na Newsletter.
4. Umowa o prowadzenie Konta w Sklepie oraz Umowa o dostarczanie Newslettera są zawierane na czas nieokreślony i mogą zostać wypowiedziane w każdej chwili ze skutkiem natychmiastowym. Umowę o prowadzenie Konta w Sklepie można rozwiązać, usuwając Konto po zalogowaniu się do Konta, a Umowę o dostarczanie Newslettera poprzez wypisanie się wg instrukcji zawartej w każdym Newsletterze. Każdą z umów Klient może również rozwiązać, wysyłając stosowne żądanie do Sprzedawcy na adres email lub pisemnie na adres podany w §3 Regulaminu.

§6. Odpłatne Produkty cyfrowe i Konsultacje

1. Sprzedawca za pośrednictwem Sklepu umożliwia, poprzez złożenie zamówienia zgodnie z §8 Regulaminu, zawarcie umowy o dostarczania treści cyfrowych niezapisanych na materialnym nośniku (Produkty cyfrowe). To oznacza, że treści te są udostępniane jako pliki elektroniczne do odtworzenia lub pobrania, w zależności od wybranego przez Klienta Produktu cyfrowego

(np. ebook, webinar, kurs online). Szczegółowe opisy, w tym funkcjonalności Produktów cyfrowych zawarte są na Stronie internetowej i w Sklepie.

2. W przypadku Produktów cyfrowych, do których dostęp jest przyznawany na czas ograniczony, Sprzedawca spełnia Świadczenie, zapewniając Klientowi dostęp do treści cyfrowych, przez czas wskazany w opisie Produktu cyfrowego.
3. Sprzedawca za pośrednictwem Sklepu umożliwia również zawarcie umowy na przeprowadzenie Konsultacji online.
4. Szczegóły Konsultacji, w tym ich zakres oraz czas trwania, Sprzedawca określa w opisie Konsultacji zamieszczonym na Stronie internetowej i Sklepie.
5. Konsultacje są świadczone w języku polskim.
6. Konsultacje są realizowane w dni robocze wskazane przez Sprzedawcę przed zawarciem umowy z Klientem. Klient może wybrać odpowiadający mu termin za pomocą kalendarza udostępnionego na Stronie internetowej.
7. Nieobecność Klienta lub delegowanego przez niego uczestnika w potwierdzonym terminie dostępu do treści cyfrowych lub potwierdzonym terminie Konsultacji nie uprawnia Klienta do nieopłacenia Zamówienia ani do zwrotu płatności, jeśli jej wcześniej dokonał. Nie dotyczy to sytuacji, gdy Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, skutecznie odstąpił od Umowy lub gdy doszło do skutecznego rozwiązania Umowy.

§7. Zakładanie Konta w Sklepie

1. Założenie Konta w Sklepie jest bezpłatne.
2. W celu założenia Konta w Sklepie, należy wypełnić Formularz rejestracji lub oznaczyć odpowiedni checkbox w Formularzu zamówienia.
3. Logowanie na Konto odbywa się poprzez podanie loginu i hasła ustanowionych w Formularzu rejestracji.
4. Klient ma możliwość w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat, usunąć Konto, korzystając z funkcjonalności Konta lub poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie na adres podany w §3.

§8. Zasady składania Zamówienia

1. Zamówienia w Sklepie można składać przez całą dobę, we wszystkie dni roku.
2. Przeglądanie asortymentu Sklepu nie wymaga zakładania Konta.
3. Składanie zamówień przez Klienta na Towary, Produkty cyfrowe znajdujące się w asortymencie Sklepu możliwe jest:
 - a. po założeniu Konta zgodnie z instrukcją zawartą w §7 Regulaminu
 - b. lub bez zakładania Konta, przez podanie niezbędnych danych osobowych i adresowych umożliwiających realizację Zamówienia.
4. W celu złożenia Zamówienia bez rejestracji, należy:
 - a. Wybrać Towar, Produkt cyfrowy będące przedmiotem Zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Dodaj do koszyka”,
 - b. przejść do koszyka i kliknąć „Przejdź do płatności”,

- c. wypełnić Formularz zamówienia, wpisując dane odbiorcy Zamówienia oraz adres, na który ma nastąpić dostawa, wybrać rodzaj przesyłki (sposób dostarczenia Towaru, jeśli dotyczy),
 - d. wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane odbiorcy Zamówienia,
 - e. wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności, zaakceptować Regulamin, wyrazić zgodę na dostarczenie Produktu cyfrowego w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy (jeśli dotyczy) i kliknąć przycisk "Kupuję i płacę", dokonać płatności w określonym terminie, w wybrany wcześniej sposób.
5. W celu złożenia Zamówienia z rejestracją (założeniem Konta), należy:
 - a. wybrać Towar, Produkt cyfrowy będące przedmiotem Zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Dodaj do koszyka”
 - b. przejść do koszyka i kliknąć „Przejdź do płatności”,
 - c. przy pierwszym zamówieniu wypełnić Formularz zamówienia, wpisując dane odbiorcy Zamówienia oraz adres, na który ma nastąpić dostawa, wybrać rodzaj przesyłki (sposób dostarczenia Towaru, jeśli dotyczy), oraz zaznaczyć pole "Stworzyć konto?"
 - d. przy kolejnych zamówieniach zalogować się do Sklepu,
 - e. wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane odbiorcy Zamówienia,
 - f. wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności, zaakceptować Regulamin, wyrazić zgodę na dostarczenie Produktu cyfrowego w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy i kliknąć przycisk "Kupuję i płacę",
 - g. dokonać płatności, w wybrany wcześniej sposób.
6. Płatność on-line dokonywana jest bezpośrednio na stronie Operatora płatności.
7. Po dokonaniu płatności on-line, Klient zostanie z powrotem przekierowany na Stronę internetową.
8. Z chwilą potwierdzenia przez Klienta złożenia zamówienia za pomocą przycisku „Kupuję i płacę”, między Klientem a Sprzedawcą zostaje zawarta Umowa.
9. Klient otrzyma, na podany w zamówieniu adres e-mail, potwierdzenie zawarcia umowy, potwierdzenie otrzymania zgody Konsumenta/Przedsiębiorcy na prawach konsumenta na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy a także kopię treści niniejszego Regulaminu.

§9. Ceny oraz oferowane metody dostawy i płatności

1. Ceny Towarów, Produktów cyfrowych są określone w ich opisach dostępnych na Stronie internetowej i w Sklepie.
2. Wszystkie ceny na Stronie internetowej i Sklepie są wyrażone w polskich złotych i są cenami brutto.
3. Sprzedawca nie stosuje indywidualnego dostosowania cen na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
4. Wiążąca dla stron transakcji jest cena widniejąca przy Towarze, Produkcie cyfrowym w momencie złożenia Zamówienia przez Klienta zgodnie z procedurą opisaną w §8 Regulaminu.
5. Cena za Produkt cyfrowy lub Konsultacje jest całkowitą kwotą do zapłaty przez Klienta a Klient jest informowany o niej na stronach Sklepu w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia woli przystąpienia do Umowy.

6. W przypadku Towarów, na całkowitą kwotę do zapłaty przez Klienta składa się cena za Towar oraz koszt dostawy, o której Klient jest informowany na stronach Sklepu w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia woli przystąpienia do Umowy Sprzedaży.
7. Klient może skorzystać z następujących metod dostawy lub odbioru zamówionego Towaru:
 - przesyłka pocztowa,
 - przesyłka kurierska,
 - paczkomaty InPost.
8. Z dostarczeniem Produktu cyfrowego lub nieodpłatnej Usługi cyfrowej nie wiążą się żadne koszty dostawy.
9. Dostęp do Produktów i nieodpłatnych Usług cyfrowych jest wysyłany Klientowi na podany w zamówieniu adres emailowy.
10. Klient za swoje zamówienie może zapłacić, wybierając jedną z następujących metod płatności:
 - płatność przelewem na konto Sprzedawcy,
 - karta debetowa,
 - karta kredytowa,
 - przelewy elektroniczne,
 - płatności mobilne, w tym blik,
11. Szczegółowe informacje na temat dostępnych metod płatności za Produkty cyfrowe znajdują się w Formularzu zamówienia.
12. Klient zawierając Umowę ze Sprzedawcą, wyraża zgodę na przesyłanie faktur oraz ich korekt drogą elektroniczną na adres email podany w Formularzu zamówienia lub wiadomości email wysłanej do Sprzedawcy.

§10. Termin dostarczenia Produktu cyfrowego lub nieodpłatnej Usługi cyfrowej

1. Sprzedawca Produkt cyfrowy i/lub nieodpłatną Usługę cyfrową dostarcza Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta niezwłocznie po zawarciu Umowy. W przypadku, gdy Produkt cyfrowy i/lub Usługa cyfrowa mają być dostarczone w późniejszym terminie, Sprzedawca wyraźnie o tym informuje w opisie Produktu/Usługi cyfrowej na Stronie internetowej lub w Sklepie.
2. Produkt cyfrowy uważa się za dostarczony w chwili, gdy został udostępniony Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta jako załącznik do wiadomości email, którą Sprzedawca wysła Klientowi po zawarciu Umowy lub jako informacja o danych logowania się do platformy, z której można pobrać Produkt cyfrowy. Nieodpłatną Usługę cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Klient uzyskał do niej dostęp.

§11. Reklamacja (Odpowiedzialność za niezgodność świadczenia z umową)

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Konsumentowi i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta Towar, treść lub Usługę cyfrową zgodne z umową (tzw. rękojmia konsumentka).

2. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta stwierdzi niezgodność z umową, powinien poinformować o tym Sprzedawcę, określając jednocześnie swoje roszczenie związane ze stwierdzoną niezgodnością (złożenie reklamacji).
3. Klient składa reklamację w formie pisemnej lub drogą emailową na adres podany w §3 Regulaminu.
4. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące Klienta, opis, czego dotyczy reklamacja oraz żądania z nią związane. W przypadku niekompletnych informacji Sprzedawca wezwie Klienta do ich uzupełnienia w terminie 14 dni od otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków we wskazanym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
5. Termin rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę to 14 dni od daty prawidłowo złożonej reklamacji do Sprzedawcy.
6. Brak odpowiedzi Sprzedawcy w ww. terminie na złożoną prawidłowo reklamację, oznacza uznanie reklamacji przez Sprzedającego.
7. W przypadku, gdy Klient nie jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, zostaje wyłączona odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub prawne rzeczy (na podstawie art. 558§1 Kodeksu cywilnego).

§12. Prawo odstąpienia od umowy

1. Klient, będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, który zawarł ze Sprzedawcą Umowę na odległość, może odstąpić od Umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 dni. W przypadku Towarów termin jest liczony od dnia przekazania Towaru Konsumentowi/Przedsiębiorcy korzystającemu z ochrony konsumenckiej lub wskazanej przez niego osobie, innej niż przewoźnik, którego wybrał do dostarczenia Towaru.
2. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Konsument/Przedsiębiorca na prawach konsumenta wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
3. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do:
 - a. umów o świadczenie usług, za które Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości;
 - b. Umowy, której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany wg specyfikacji Konsumenta/Przedsiębiorcy korzystającego z ochrony konsumenckiej lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - c. Umowy, w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - d. Umowy, w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeśli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

- e. Umowy, w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - f. umów o dostarczanie treści cyfrowych (Produkty cyfrowe), za które Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął spełnianie świadczenia za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał mu potwierdzenie zawarcia umowy oraz potwierdzenie otrzymania zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy na trwałym nośniku;
4. W celu odstąpienia od umowy, która nie obejmuje sytuacji wymienionych w poprzednim punkcie, Konsument/Przedsiębiorca na prawach konsumenta powinien poinformować Sprzedawcę o zamiarze odstąpienia od umowy w drodze oświadczenia woli w formie pisma wysłanego pocztą elektroniczną lub pocztą na adres podany w §3 Regulaminu.
 5. Konsument i Przedsiębiorca na prawach konsumenta może skorzystać w tym celu z wzoru umieszczonego w załączniku pod niniejszym Regulaminem. Nie jest to jednak obowiązkowe.
 6. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane płatności, nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta. Zwrotu płatności Sprzedawca dokona przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument/Przedsiębiorca na prawach konsumenta wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, które nie będzie się wiązało dla niego z żadnymi kosztami.
 7. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania zwracanego Towaru lub potwierdzenia jego odesłania (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej).
 8. Konsument pokrywa wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu Towaru, w tym koszt opakowania i nadania.
 9. Konsument/Przedsiębiorca korzystający z ochrony konsumenckiej ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z produktu w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
 10. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczenie treści lub Usługi cyfrowej Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach konsumenta są zobowiązani zaprzestać korzystania z treści lub Usługi cyfrowej oraz udostępniania ich osobom trzecim.

§13. Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów konsumenckich

1. Sprzedawca wyraża zgodę na poddanie ewentualnych sporów wynikłych w związku z zawartymi umowami na odległość na drodze postępowania mediacyjnego. Szczegóły zostaną określone przez strony konfliktu.
2. W sytuacji, gdyby podjęte postępowanie mediacyjne nie przyniosło skutku lub strony nie zdecydowały się na nie, a Klient nie jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, sądem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów związanych z taką umową jest sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
3. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Między innymi, Konsument ma możliwość:
 - a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy,

- b. zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu,
 - c. skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
4. Konsument może również złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może szukać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl>

§14. Prawa autorskie

1. Treści cyfrowe dostępne na Stronie internetowej, a w szczególności materiały wchodzące w skład Produktów cyfrowych i Usług cyfrowych, są utworami i są objęte ochroną prawa autorskiego, a prawa te przysługują Sprzedawcy lub osobom z nim współpracującym, a które udzieliły Sprzedawcy odpowiednich licencji.
2. Klient może korzystać z zakupionych Produktów cyfrowych oraz innych treści dostępnych na Stronie internetowej na zasadzie dozwolonego użytku prywatnego. To oznacza, że Klient oraz użytkownicy Strony internetowej mogą z nich korzystać tylko i wyłącznie na własne potrzeby, w tym także prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej, z zastrzeżeniem, że nabywca nie jest uprawniony do udostępniania ich osobom trzecim jako własnego produktu lub usługi (odpłatnie lub nieodpłatnie).
3. Klient zainteresowany szerszym wykorzystaniem ww. treści oraz zakupionych Produktów lub Usług powinien skontaktować się ze Sprzedawcą i podjąć indywidualne negocjacje.
4. Nieuprawnione rozpowszechnianie ww. treści skutkować może odpowiedzialnością cywilną i karną.

§15. Dane osobowe i pliki Cookies

1. Zasady przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies zostały opisane w Polityce prywatności i plików cookies dostępnej pod adresem www.bilbao.com.pl/cookies

§16. Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane przez Sprzedawcę zawierane są w języku polskim.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, tj.: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności i dostaw, w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. Zmiany obowiązują z dniem publikacji nowego regulaminu. Zmiany nie dotyczą umów zawartych przed wprowadzeniem zmian w Regulaminie.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy Prawa konsumenta, Kodeksu cywilnego; Prawa przedsiębiorców; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną; ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) oraz ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Regulamin ma zastosowanie do umów zawartych od dnia 1 stycznia 2024 r.