



## Regulamin reklamacji i odstąpienia od umowy

### I. Reklamacja (Rękojmia za wady rzeczy):

1. Kupujący może składać Sprzedającemu reklamacje dotyczące otrzymanego towaru – publikacji Narodowego Instytutu Dziedzictwa. W celu złożenia reklamacji należy:
  - a. w formie elektronicznej przesłać **formularz reklamacji** dostępny na stronie Sprzedającego na adres: e-mail [zamowienia@nid.pl](mailto:zamowienia@nid.pl) z dopiskiem w tytule REKLAMACJA;  
lub
  - b. w formie pisemnej wysłać wypełniony **formularz reklamacji** na adres Sprzedającego: Narodowy Instytut Dziedzictwa, ul. M. Kopernika 36/40, 00-924 Warszawa, Zespół ds. Wydawnictw z dopiskiem REKLAMACJA,  
oraz
  - c. odesłać reklamowany towar wraz z dowodem zakupu na ww. adres Sprzedającego.
2. Odesłanie reklamowanych publikacji oraz przesłanie pocztą zwykłą formularza reklamacji odbywa się na koszt Sprzedającego.
3. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - imię, nazwisko, adres, adres e-mail Kupującego,
  - nr faktury/paragonu oraz datę sprzedaży publikacji, której dotyczy reklamacja,
  - szczegółowy opis przyczyn reklamacji (wskazanie wady oraz na czym polega) oraz proponowany przez Kupującego sposób załatwienia sprawy,
  - wskazanie, czy Kupującym jest Konsument, czy też osoba, która nabyła produkt w celu związanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą ujawnioną w rejestrze przedsiębiorców Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,
  - w przypadku otrzymania uszkodzonego produktu — zdjęcie obrazujące uszkodzenie.
4. Sprzedający rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na podany przez Kupującego adres e-mail lub na adres poczty tradycyjnej, zależnie od formy zgłoszenia reklamacji.
5. W przypadku uwzględnienia reklamacji Kupujący otrzyma nowy egzemplarz tej samej publikacji. Koszty wysłania nowego egzemplarza ponosi Sprzedający. W przypadku braku takiego egzemplarza, Kupujący otrzyma zwrot kosztów zakupu w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji.



## II. Odstąpienie od umowy:

1. Sprzedający informuje, że zgodnie z art. 38 pkt 10) ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. z dnia 28 stycznia 2020 r. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, dalej: „ustawa o prawach konsumenta”) prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umów o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.
2. Ponadto Sprzedający informuje, że nie stosuje się przepisów ustawy o prawach konsumenta, a w tym nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w stosunku do umów, w których Kupujący jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych. Uprawnienia w zakresie składania reklamacji nie są jednak wyłączone.
3. Kupujący ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. W sytuacji odstąpienia od umowy Kupujący nie ponosi kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.
4. Od umowy zawartej ze Sprzedającym może odstąpić konsument lub osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
5. Termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 14 dni od momentu otrzymania publikacji. W celu odstąpienia od umowy Kupujący musi wysłać oświadczenie na adres e-mail [zamowienia@nid.pl](mailto:zamowienia@nid.pl) przed upływem wskazanego terminu. Sprzedający potwierdzi e-mailowo otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy Kupującego.
6. Oświadczenie może mieć postać **formularza odstąpienia od umowy**, który jest dostępny na stronie Sprzedającego. Jeżeli Kupujący, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy, nie skorzysta z formularza, powinien w swoim oświadczeniu wskazać wszystkie dane wymienione w formularzu odstąpienia od umowy oraz podpisać oświadczenie.
7. Zwracany towar należy odesłać wraz z dowodem zakupu niezwłocznie po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia poinformowania o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli



towar zostanie odesłany przed upływem terminu 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Do towaru należy dołączyć formularz odstąpienia od umowy lub pismo zawierające informacje wymienione w formularzu odstąpienia od umowy.

8. Kupujący pokrywa wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu towaru.
9. Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
10. Towar powinien zostać zwrócony przez Kupującego za pomocą listu lub paczki nadanej przesyłką rejestrowaną (poleconą) na poniższy adres:  
**Narodowy Instytut Dziedzictwa**  
**Zespół ds. Wydawnictw, ul. M. Kopernika 36/40, 00-924 Warszawa**
11. Przesyłki z płatnością przy odbiorze zostaną odesłane.
12. Narodowy Instytut Dziedzictwa zwróci koszty zakupu towaru w terminie 14 dni od daty odebrania przesyłki zawierającej zwrócony towar. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący, chyba że Kupujący wskaże swój numer rachunku bankowego w celu dokonania tego zwrotu płatności.
13. Sprzedający może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Kupującego do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez Kupującego dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.