



---

Sopot poniedziałek, 1 czerwca 2015

## **Kodeks etyczny postępowania Foto-Net**

### **Artykuł 1. Informacja o firmie**

Każda firma prowadząca handel on-line, niezależnie od tego, czy jest to jej podstawowa, czy dodatkowa działalność, zapewnia potencjalnym klientom odwiedzającym jej stronę internetową, w bezpośredni i łatwy sposób, stały dostęp do następujących informacji:

- nazwa firmy,
- adres siedziby firmy,
- informacja o tym, w jaki sposób i gdzie można się natychmiast skontaktować z firmą oraz w jaki sposób można się z nią bezpośrednio i skutecznie porozumieć, z uwzględnieniem adresu e-mail,
- nazwa rejestru i numer rejestracji firmy, jeżeli jest ona zarejestrowana w rejestrze handlowym lub
- innym rejestrze publicznym,
- numer identyfikacyjny VAT,
- dane identyfikacyjne i kontaktowe właściwego organu nadzorującego, jeżeli wykonywana działalność podlega koncesji, licencji lub autoryzacji

### **Artykuł 2. Informacje na temat ochrony danych osobowych**

#### 1) Informacja opisująca ochronę danych osobowych

a) Gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie danych osobowych przez firmę.

Dane osobowe podlegające w jakiegokolwiek formie automatycznemu przetwarzaniu są:

- uzyskiwane uczciwie i w granicach określonych przez europejskie i krajowe przepisy prawne i dotyczące etyki,
- przechowywane i wykorzystywane jedynie w określonych, legalnych celach związanych z zakresem działalności handlowej firmy,
- przetwarzane z zachowaniem staranności, odpowiednio i z poszanowaniem wymaganej poufności oraz stosownie do zgłoszonych zastrzeżeń konsumentów dotyczących wykorzystania ich danych osobowych,
- aktualizowane i przechowywane zgodnie z obowiązkami administracyjnymi, nie dłużej, niż wymaga tego działalność handlowa firmy.



[www.foto-net.pl](http://www.foto-net.pl)

**FOTO-NET**  
**Katarzyna Zdrowak**  
ul. Oskara Kolberga 14D/15  
81-881 Sopot  
tel: (058)-551-8444  
(058)-550-6883  
fax: (058)-555-9334  
NIP: 585-122-33-23  
[info@foto-net.pl](mailto:info@foto-net.pl)

#### b) Prawo do informacji, dostępu i zmian

Firma dostarcza osobom, których dane osobowe zebrała, wszelkie żądane informacje na temat ich przetwarzania oraz środki dostępu i wprowadzania w nich zmian.

#### c) Prawo do odmowy

Konsument ma zapewnioną możliwość złożenia zastrzeżenia wobec przekazywania jego danych osobom trzecim.

Firma szanuje wolę klienta, który nie chce otrzymywać informacji handlowych, telefonów, e-maili i tym podobnych, bez względu na to, czy taka wola została wyrażona wprost przedsiębiorstwu, czy poprzez Serwis Preferencji lub inną odpowiednią instytucję w kraju klienta.

#### 2) Poufność komunikowania się

Firma zapewnia, że dostawca usług sieciowych, który ma dostęp lub przechowuje informacje na sprzęcie terminala klienta, podał z wyprzedzeniem klientowi wyraźną informację o celu takiej działalności i dał również możliwość odmowy takiej działalności.

Firma zapewnia, że dostawca usług sieciowych usunie dane o ruchu klienta, kiedy nie są potrzebne do transmisji komunikacji. Dostawca usług może jedynie przechowywać dane o ruchu ponad ten czas, jeżeli są potrzebne do celów bilingu.

### **Artykuł 3. Poprzedzające umowę informacje o sprzedawanych produktach**

#### 1) Warunki ogólne

Przed zawarciem umowy firma udostępnia potencjalnym klientom odwiedzającym stronę internetową następujące informacje dotyczące sprzedawanych produktów i/lub dodatkowych usług, których modyfikacje, jeśli nastąpią, będą wykonane przez firmę:

- zasadnicze cechy jakościowe (nazwa, charakter, numer EAN, tp...) i ilościowe (wymiary, waga, ilość, itp...), z uwzględnieniem – jeżeli dotyczy – informacji na temat potencjalnych zagrożeń związanych z produktem,
- istniejące gwarancje i serwis posprzedażny (patrz pkt IX niniejszego Kodeksu Postępowania), cena, w tym wszystkie podatki, opłaty i cła,
- okres, w jakim dana oferta lub cena obowiązuje i – jeżeli dotyczy – zasięg geograficzny oferty, dokładne koszty dostawy – jeżeli dotyczy,
- ustawodawstwo regulujące umowę,



- wszystkie języki dostępne do zawarcia kontraktu, sposób dostępu do Kodeksu Postępowania,
- sposoby postępowania w przypadku ewentualnych sporów sądowych, a w szczególności istnienie procedur pozasądowych dostępnych dla klienta w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, jeżeli takowe istnieją (patrz pkt XI niniejszego Kodeksu Postępowania),
- warunki płatności, jak następuje: w przypadku płatności on-line, które muszą następować w bezpiecznych warunkach, wskazanie jaki system(y) jest(są) stosowane w tym celu, - w przypadku sprzedaży na kredyt, ogólne warunki kredytu, ewentualne ograniczenia i koszty dodatkowe,
- warunki dostawy (patrz pkt V niniejszego Kodeksu Postępowania),
- warunki anulowania umowy, jeżeli czas trwania umowy przekracza rok lub jest ona zawierana na czas nieokreślony,
- prawo do wycofania się w ramach systemu umów konsumenckich oraz opis warunków oraz sposobów korzystania z takiego prawa (patrz pkt VII niniejszego Kodeksu Postępowania), minimalny termin obowiązywania kontraktu w przypadku kontraktów na dostawę produktów lub usług, zarówno ciągłych, jak i okresowych.

## 2) Warunki szczegółowe

- Ograniczenia dotyczące importu/eksportu/użytkowania produktów wystawianych na sprzedaż: firma powinna jasno informować odwiedzających stronę internetową o wszelkich ograniczeniach prawnych istniejących w kraju, w którym firma ma swoją siedzibę, dotyczących użytkowania i/lub eksportu produktów wystawianych na sprzedaż. Do konsumenta należy jednak uzyskanie od władz własnego kraju informacji na temat wszelkich ograniczeń dotyczących korzystania i/lub importu produktu, który konsument zamierza zamówić.
- Produkty zastępcze. Jeżeli firma nie jest w stanie dostarczyć zamówionego produktu(ów) i zamierza zaoferować konsumentowi produkt zastępczy, taka możliwość powinna być wyraźnie wymieniona na przedumownym etapie transakcji. W celu skorzystania z tego prawa, firma podlega warunkom określonym w pkt VI niniejszego Kodeksu Postępowania.
- Jeżeli działalność firmy podlega autoryzacji lub używanie przedmiotu dostawy będzie objęte licencją, firma powinna wskazać odpowiednie szczegóły kontraktu.

## **Artykuł 4. Procedura zawierania umów on-line**

### 1) Informacje wstępne

Przez cały czas obowiązywania transakcji on-line zapewnia się klientowi dostęp do informacji określonych w pkt III niniejszego Kodeksu Postępowania.

W szczególności klient musi mieć zapewnioną wyraźną i szczegółową informację dotyczącą:



[www.foto-net.pl](http://www.foto-net.pl)

**FOTO-NET**  
**Katarzyna Zdrowak**  
ul. Oskara Kolberga 14D/15  
81-881 Sopot  
tel: (058)-551-8444  
(058)-550-6883  
fax: (058)-555-9334  
NIP: 585-122-33-23  
[info@foto-net.pl](mailto:info@foto-net.pl)

- dostępności produktu - jeżeli dostępność musi być potwierdzona przez firmę, klientowi należy natychmiast wysłać odpowiednią wiadomość, z wykorzystaniem wszelkich dostępnych środków łączności,
- możliwości otrzymania przez klienta produktu zastępczego, zgodnie z pkt VI niniejszego Kodeksu Postępowania,
- sposobów kontaktowania się z działem obsługi klienta, który zajmuje się skargami.

## 2) Proces składania zamówienia

Przed rozpoczęciem procesu zamawiania jest niezbędne zapewnienie konsumentowi informacji dotyczącej różnych faz technicznych następujących w celu zawarcia kontraktu.

Przez cały czas transakcji oraz przed definitywnym zawarciem kontraktu konsument musi mieć możliwość korekty ewentualnych pomyłek. W tym celu firma zapewnia konsumentowi system zatwierdzający, który umożliwia mu sprawdzenie i potwierdzenie jego umowy na podstawie dokładnej treści zamówienia przed ostatecznym potwierdzeniem.

Umowa dotycząca treści zamówienia musi zawierać podsumowanie zamówienia, podsumowanie ceny do zapłaty – wskazywać niedostępność jednego lub więcej produktów. Konsument musi mieć możliwość reprodukcji oraz/lub zapisania tej umowy.

Konsument ma być ponadto poinformowany, jak kontrakt będzie zapisany do pliku oraz o sposobie dostępu.

## 3) Zamawianie

Po zatwierdzeniu zamówienia, jak wskazano w 2) powyżej, firma musi bez opóźnienia oraz środkami elektronicznymi, potwierdzić dowód zamówienia. Zamówienie będzie uważane za złożone, jeśli konsument będzie mieć dostęp za pomocą środków elektronicznych do rzeczonoego potwierdzenia dowodu, jak zdefiniowano poniżej.

Potwierdzenie dowodu musi zawierać podsumowanie zamówienia (istotne cechy produktów lub ceny usług oraz sposób zrealizowania zamówienia – koszty dostawy i odpowiednie opłaty) oraz – jeśli ma miejsce – wskazywać niedostępność jednego lub więcej produktów. Następnie musi powtórzyć informację udostępnioną poprzednio zainteresowanemu konsumentowi.

- warunków oraz sposobów korzystania z prawa do wycofania się,
- sposobów kontaktu z działem obsługi klienta,
- warunków anulowania umowy przez klienta, jeżeli czas trwania umowy przekracza jeden rok, lub jest on nieokreślony.



[www.foto-net.pl](http://www.foto-net.pl)

**FOTO-NET**  
**Katarzyna Zdrowak**  
ul. Oskara Kolberga 14D/15  
81-881 Sopot  
tel: (058)-551-8444  
(058)-550-6883  
fax: (058)-555-9334  
NIP: 585-122-33-23  
[info@foto-net.pl](mailto:info@foto-net.pl)

Najpóźniej w momencie dostawy klient otrzymuje drukowaną wersję informacji zawartej w elektronicznym potwierdzeniu otrzymania zamówienia i/lub posiada możliwość powielenia i/lub zachowania tych informacji poprzez zapisanie na dowolnym dostępnym mu trwałym nośniku.

#### Artykuł 5. Wykonanie umowy

Firma zgadza się zrealizować zamówienie w uzgodnionym przedziale czasowym, lub w jego braku w przedziale czasowym nie większym od 30 dni, zaczynając od dnia kiedy konsument przetransmitował zamówienie do firmy.

Firma musi zdawać sobie sprawę, że:

- pierwotnie uzgodniony przedział czasowy realizacji zamówienia nie może być przedmiotem skargi, lub
- jeśli jeden lub więcej produktów (innych od żywności, piwa lub innych produktów użytku domowego) jest niedostępny podczas realizacji zamówienia, musi wyraźnie zaproponować, przed upływem pierwotnie uzgodnionego przedziału czasowego, nową datę dostawy, załączając propozycję dla konsumenta wycofania oraz/lub otrzymania zwrotu kosztów.

Jeżeli będzie dla firmy niemożliwe, częściowo lub całkowicie, zrealizować zamówienie z powodu niedostępności jednego lub więcej produktów zamówionych, konsument musi być powiadomiony o takiej niedostępności i otrzymać zwrot Wszystkich sum, które dotychczas wpłacił, najwcześniej jak to możliwe, jednak w każdym przypadku najpóźniej do 30 dni od daty należnego otrzymania produktu.

Firma dostarcza produkt(y) zgodnie z zamówieniem. Aby produkt(y) został uznany za zgodny z zamówieniem, musi on:

- odpowiadać opisowi na stronie internetowej firmy,
- odpowiadać użytkowi, do którego jest on normalnie i powszechnie przeznaczony ze względu na swój charakter, lub planowanemu sposobowi wykorzystania, o jakim klient poinformował firmę,
- posiadać cechy, które normalnie posiada produkt tego samego rodzaju i których klient może się spodziewać, biorąc pod uwagę charakter produktu i informacje na jego temat rozpowszechniane przez firmę poprzez reklamę i etykietowanie. Jeżeli produkt nie jest zgodny z zamówieniem, klient może skorzystać z praw przyznanych mu w gwarancji (patrz Art. 9 niniejszego Kodeksu Postępowania).

Ponadto firmy stosujące się do niniejszego Kodeksu Postępowania nie będą dostarczać żadnego niezamówionego produktu konsumentowi, od którego wymagana jest płatność.

#### Artykuł 6. Produkty zastępcze



[www.foto-net.pl](http://www.foto-net.pl)

**FOTO-NET**  
**Katarzyna Zdrowak**  
ul. Oskara Kolberga 14D/15  
81-881 Sopot  
tel: (058)-551-8444  
(058)-550-6883  
fax: (058)-555-9334  
NIP: 585-122-33-23  
[info@foto-net.pl](mailto:info@foto-net.pl)

Jeżeli firma, zgodnie z ustawodawstwem kraju, w którym ma siedzibę oraz mając na względzie charakter produktu, zamierza zaoferować konsumentowi inny produkt w zamian za zamówiony produkt, który jest niedostępny, konsument powinien być poinformowany o takim zamiarze przed zawarciem umowy, zgodnie z Art. 3) niniejszego Kodeksu Postępowania. Firma dostarcza produkt zastępczy, który pod względem wartości pieniężnej jest równorzędny zamówionemu produktowi, a jeżeli konsument nie jest zadowolony z zastępczego produktu, firma ponosi wszystkie opłaty związane ze zwrotem produktu (patrz Art. 8 niniejszego Kodeksu Postępowania).

#### Artykuł 7. Prawo do wycofania się

Konsument ma prawo odstąpić od umowy bez jakiegokolwiek wskazania przyczyny i bez narażenia na karę w ciągu co najmniej siedmiu dni roboczych od daty dostawy produktu do konsumenta. W przypadku dostawy usług okres wycofania liczy się od daty zawarcia umowy. Prawo to regulują odrębne, zmieniające się przepisy.

Firma nie może jednostronnie ograniczać prawa do odstąpienia, z wyjątkiem wskazanym we właściwej ustawie.

#### Artykuł 8. "Gwarancja zwrotu pieniędzy"

Jeżeli klient skorzysta z prawa do wycofania się, firmy przestrzegające niniejszego Kodeksu Postępowania w każdej sytuacji zwracają klientowi wszystkie wpłacone kwoty, nie pobierając opłat. Jedynymi opłatami ponoszonymi przez klienta mogą być opłaty bezpośrednio związane ze zwrotem towarów. Jednakże wszelkie opłaty związane ze zwrotem produktów zastępczych, dostarczonych zgodnie z Art. 6 niniejszego Kodeksu Postępowania, są ponoszone przez firmę.

Firmy przestrzegające niniejszego Kodeksu Postępowania jak najszybciej przystępują do zwrotu kosztów, a w każdym razie w ciągu 30 dni liczonych od dnia, w którym firma otrzymała zwrócony produkt.

#### Artykuł 9. Gwarancje/Serwis posprzedażny

Za każdym razem, gdy w niniejszym Kodeksie Postępowania dokonywane jest odniesienie do niniejszego punktu, stosowne informacje, które firma dostarcza klientowi, powinny w jasny, prosty i zrozumiały sposób określać:

- ustawowe prawa klienta przewidziane w ustawodawstwie kraju, w którym firma ma swoją siedzibę,
- zasadnicze elementy korzystania z gwarancji: czas trwania, zasięg geograficzny oraz inne istotne informacje na temat korzystania z gwarancji,





[www.foto-net.pl](http://www.foto-net.pl)

**FOTO-NET**  
**Katarzyna Zdrowak**  
ul. Oskara Kolberga 14D/15  
81-881 Sopot  
tel: (058)-551-8444  
(058)-550-6883  
fax: (058)-555-9334  
NIP: 585-122-33-23  
[info@foto-net.pl](mailto:info@foto-net.pl)

- dane kontaktowe serwisu posprzedażnego (adres, numery telefonu i faksu, adres e-mail lub inne).

### **Artykuł 10. Niezamówiona informacja handlowa**

Firmy stosujące się do niniejszego Kodeksu nie mogą wysyłać informacji handlowych faksem lub e-mailem, jeżeli nie otrzymały uprzedniej zgody adresata.

Jeżeli szczegóły kontaktowe konsumenta zostały otrzymane w kontekście sprzedaży, firma może używać ich w dalszym marketingu bezpośrednim pod warunkiem, że:

- zostało to uzmysłowione konsumentowi, że te dane mogą być używane do marketingu bezpośredniego,
- zostało mu zaoferowane prawo do odmowy, i każda następna wiadomość marketingu bezpośredniego musi oferować mu możliwość zatrzymania następnych wiadomości.

### **Artykuł 11. Rozpatrywanie skarg i pozasądowe rozstrzygnięcie sporów**

Firma dostarcza konsumentowi szczegółowe informacje na temat rozpatrywania skarg i pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, o ile jest to możliwe w języku, który klient wybrał do skonsultowania się ze stroną internetową i dokonania zamówienia.

#### 1) Rozpatrywanie skarg

W przypadku skargi, konsument musi najpierw wnioskować do Serwisu Konsumentckiego udostępnionego mu przez firmę. Firma musi rozpatrzyć skargę w ciągu 10 dni kalendarzowych, liczonych od dnia, kiedy była otrzymana przez firmę.

Jeżeli firma nie będzie zdolna znaleźć rozwiązania w ciągu tego okresu, musi poinformować odpowiednio konsumenta i wskazać okres czasu niezbędny do definitywnego załatwienia skargi. Ten okres czasu nie może przekraczać 30 dni.

Jeżeli konsument nie jest zadowolony z odpowiedzi lub sposobu załatwienia zaproponowanego przez firmę lub instytucję certyfikującą, może złożyć skargę do instytucji wskazanej przez instytucję certyfikującą, która jest odpowiedzialna za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów.

#### 3) Spory transgraniczne

Jeżeli konsument skorzysta z rozstrzygnięcia na podstawie porozumienia prywatnego i/lub postępowania pozasądowego, nie pozbawia go to prawa dostępu do właściwych władz sądowych zgodnie z obowiązującymi konwencjami międzynarodowymi.



[www.foto-net.pl](http://www.foto-net.pl)

**FOTO-NET**  
**Katarzyna Zdrowak**  
ul. Oskara Kolberga 14D/15  
81-881 Sopot  
tel: (058)-551-8444  
(058)-550-6883  
fax: (058)-555-9334  
NIP: 585-122-33-23  
[info@foto-net.pl](mailto:info@foto-net.pl)

**Artykuł 12. Przedsiębiorstwo stosujące się do niniejszego Kodeksu będzie:**

- powstrzymywać się od zbierania jakichkolwiek danych osobowych dzieci – unikać rozpoczynania ich udziału w hazardzie oraz rozpowszechniania informacji na temat,
- odmawiać świadomego przyjmowania zamówień na towary i usługi od dzieci, nieautoryzowanych przez dorosłych,
- unikać wprowadzania odnośników do innych miejsc internetowych uważanych za wprowadzające w błąd, oszukańcze, nielegalne lub z treścią dla dorosłych,
- respektować zasady rzetelności i lojalności transakcji komercyjnych, w szczególności dotyczące słabszych kategorii konsumentów,
- powstrzymywać się od korzystania z własności intelektualnej osób trzecich w sposób wprowadzający w błąd,
- gwarantować, że ogłoszenia na ich stronach internetowych są wyraźnie identyfikowalne i nie są kłamliwe
- stosować w handlu zasady zgodne z dobrym obyczajem i kulturą osobistą