

Dzień dobry,

cieszymy się, że znalazłeś się w sekcji dokumentów prawnych naszego Sklepu. Oznacza to, że jesteś świadomym Klientem, który dba o swoje prawa konsumenckie i dokonuje świadomych zakupów.

Mamy w związku z tym dobrą wiadomość: w naszym Sklepie dbamy nie tylko o jakość produktów i przyjazną obsługę, ale również o Twoje prawa podczas zakupów on-line. Nasze dokumenty są zgodne z obowiązującymi przepisami, w szczególności z najnowszą wersją ustawy o prawach konsumenta.

Pamiętaj, że jeśli masz jakiegokolwiek pytania związane z naszymi zasadami lub produktami oferowanymi w naszym sklepie internetowym, możesz się z nami skontaktować. Żadnego pytania nie pozostawiamy bez odpowiedzi.



786-306-300



sklep@osompets.pl



Osom Group Sp. z o.o.
ul. Kadetów 20 /3
03-987 Warszawa

Regulamin w wersji 1.0 obowiązuje od dnia 01.08.2023 r.

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

OSOMPETS.PL

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W pierwszej części Regulaminu przedstawiamy się, piszemy jak najłatwiej się z nami skontaktować oraz omawiamy najważniejsze definicje, które znajdziesz w tym dokumencie.

1.1. Sklep Internetowy jest dostępny pod adresem: osompets.pl oraz jego rozwinięciami.

1.2. Sklep Internetowy jest prowadzony przez: Osom Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Kadetów 20/3, 03-987 Warszawa, KRS: 0001019829, NIP: 9522237757, REGON: 52448115200000 (dalej: Sprzedawca).

1.3. Kontakt ze Sklepem Internetowym jest możliwy:

- a. **pod adresem e-mail:** sklep@osompets.pl;
- b. **pod numerem telefonu:** 786-306-300 (call center czynne w godzinach: od 8:00 do 16:00, od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy);
- c. **z wykorzystaniem adresu do korespondencji:** Osom Group Sp. z o.o., ul. Kadetów 20/3, 03-987 Warszawa;

1.4. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, lecz konieczna w celu skorzystania z

wybranych funkcji Sklepu Internetowego (np. założenie Konta Klienta, czy dokonanie zakupu).

1.5. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniony w Sklepie Internetowym w sposób umożliwiający Użytkownikom:

- a. zapoznanie się z jego treścią,
- b. utrwalanie jego treści poprzez samodzielne wydrukowanie lub zapisanie na nośniku zewnętrznym, np. pobrania w formie PDF,
- c. zapoznanie się z jego obecnie obowiązującą wersją, jak i poprzednimi.

1.6. **DEFINICJE.** Ilekroć w dalszej części Regulaminu użyto niżej wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, chyba że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego:

- a. **AKCJA PROMOCYJNA** – szczególne warunki sprzedaży Produktów lub świadczenia usług, proponowane przez Sprzedawcę w określonym czasie, z których Klient może skorzystać na zasadach tam określonych, takie jak na przykład obniżenie Ceny za Produkt lub Zestaw Promocyjny, czy też obniżenie / brak kosztów Wysyłki. Szczegóły Akcji Promocyjnej reguluje Regulamin Akcji Promocyjnej, zgodnie z informacjami udostępnionymi w ramach Sklepu Internetowego. W przypadku obowiązywania Akcji Promocyjnej, przepisy Regulaminu Akcji Promocyjnej mają pierwszeństwo przed przepisami niniejszego Regulaminu.
- b. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta Sklepu Internetowego, które udziela informacji w zakresie prowadzonej przez Sklep Internetowy działalności, w tym oferowanych Produktów, czy realizacji Zamówień.
- c. **CENA** – określona w złotych polskich kwota wynagrodzenia brutto (uwzględniająca podatek) należnego Sprzedawcy tytułem przeniesienia własności Produktu na Klienta zgodnie z Umową Sprzedaży. Cena nie zawiera kosztów dostawy, chyba że warunki Akcji Promocyjnej obowiązującej w danym czasie w Sklepie Internetowym stanowią inaczej.
- d. **KLIENT** – (1) osoba fizyczna; albo działająca przez osobę umocowaną (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku gdy Klientem jest osoba fizyczna o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, zobowiązuje się ona uzyskać prawnie skuteczną zgodę swojego przedstawiciela ustawowego na zawarcie Umowy o Świadczenie Usług/ Umowy Sprzedaży oraz okazać taką zgodę na każde żądanie Sprzedawcy.
- e. **KONSUMENT** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu art. 22(1) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
- f. **KONTO KLIENTA** – Usługa Elektroniczna; oznaczony indywidualną nazwą (Loginem) i Hasłem podanym przez Klienta zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Sprzedawcy, pozwalający na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności Sklepu Internetowego. Klient uzyskuje dostęp do Konta za pomocą Loginu i Hasła. Klient loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Sklepie Internetowym. Konto umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych adresowych Klienta do wysyłki Produktów, dostęp do historii Zamówień oraz innych usług udostępnianych przez Sprzedawcę.
- g. **KOSZYK** – Usługa Elektroniczna udostępniana każdemu Klientowi, który korzysta ze Sklepu Internetowego, polegająca na umożliwieniu mu łatwego złożenia Zamówienia jednego lub kilku Produktów, okazjonalnie wpisania kodów rabatowych umożliwiających obniżenie Ceny na zasadach określonych odrębnymi Regulaminami Akcji Promocyjnych, wyświetlenia podsumowania Ceny poszczególnych Produktów i wszystkich Produktów łącznie (w tym ew. kosztów wysyłki). Koszyk umożliwia także ustalenie i modyfikację danych zamówienia, w szczególności: ilości Produktów,

adresu dostawy, danych do faktury, sposobu dostawy, formy płatności. W ramach usługi Koszyka, Sprzedawca może przesłać Klientowi wiadomość mailową o produktach pozostających w Koszyku lub nieudanej / odrzuconej przez pośrednika płatności transakcji (mail transakcyjny). Koszyk gromadzi składane przez Klienta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży, tj. w ramach jednego Zamówienia można złożyć więcej niż jedną ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży.

- h. **LOGIN** - nazwa użytkownika Klienta podana w ramach Sklepu podczas tworzenia Konta Klienta.
- i. **NEWSLETTER** - Usługa Elektroniczna, która umożliwia wszystkim zapisanym od cyklicznych informacji na temat Sklepu Internetowego, w szczególności o Produktach, bieżącej działalności, akcjach marketingowych i Akcjach Promocyjnych, na podany przez Użytkownika adres e-mail, za jego wyraźną zgodą.
- j. **PRODUKT** - dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą, za zapłatą Ceny. Produkt stanowi towar w rozumieniu art. 2 pkt 4a Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- k. **PROGRAM AMBASADORSKI** - program do którego dostęp można uzyskać po założeniu Konta Klienta polegający na możliwości uzyskania rabatu na Produkt w przypadku dokonania przez osobę trzecią zakupy w Sklepie Internetowy za pośrednictwem linka afiliacyjnego udostępnionego przez osobę korzystającą z Konta Klienta.
- l. **PRZEDSIĘBIORCA - KONSUMENT** - Klient, który jest osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej.
- m. **REGULAMIN** - niniejszy dokument określający m.in. zasady zawierania Umów Sprzedaży oraz zasady świadczenia i korzystania z usług udostępnianych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu Internetowego na rzecz Użytkowników i Klientów. Regulamin określa prawa i obowiązki Użytkownika, w tym Klienta jak i Sprzedawcy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- n. **SKLEP INTERNETOWY** - prowadzony przez Sprzedawcę w języku polskim internetowy serwis sprzedażowy.
- o. **STRONA PRODUKTOWA** - strona w Sklepie Internetowy, na której przedstawione są szczegółowe informacje na temat Produktu.
- p. **TREŚĆ/TREŚCI** - elementy tekstowe, graficzne lub multimedialne (np. informacje o Produktach, zdjęcia Produktów, filmy promocyjne, opisy, komentarze) w tym utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz wizerunki osób fizycznych, jakie są zamieszczane i rozpowszechniane w ramach Sklepu Internetowego przez odpowiednio Sprzedawcę, kontrahentów Sprzedawcy, Klienta albo inną osobę korzystającą ze Sklepu Internetowego.
- q. **UMOWA SPRZEDAŻY** - umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Produktu za zapłatą Ceny powiększonej o ew. opłaty dodatkowe, w tym koszty wysyłki, której warunki określa w szczególności niniejszy Regulamin. Umowa Sprzedaży jest zawierana pomiędzy Klientem a Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji Zamówienia przez Sprzedawcę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Umowa Sprzedaży określa w szczególności Produkt, jego główne cechy, Cenę, koszty wysyłki oraz inne istotne warunki. Każdy Produkt jest przedmiotem odrębnej Umowy Sprzedaży. Sprzedawca

w ramach funkcjonalności Sklepu Internetowego z obiektywnych (rzeczowo uzasadnionych) przyczyn może zastrzec zawarcie wyłącznie jednej Umowy dla kilku Produktów z uwagi na bezpośredni związek pomiędzy Produktami – np. Zestawu Promocyjnego, według treści Regulaminu Akcji Promocyjnej.

- r. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przez Sprzedawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu Internetowego, zgodnie z Umową o Świadczenie Usług. W zakresie, w jakim usługi są świadczone przez podmioty współpracujące ze Sprzedawcą, odpowiednie postanowienia dotyczące zasad korzystania z tych usług znajdują się w regulaminach dotyczących świadczenia usług przez te podmioty.
- s. **UŻYTKOWNIK** – osoba fizyczna przeglądająca zasoby Sklepu Internetowego, bez konieczności zakładania Konta Klienta i dokonania zakupu.
- t. **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość, składane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, określające Produkt, co do którego Klient składa ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży oraz dane Klienta konieczne dla ewentualnego zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży. Zamówienie każdego Produktu będzie traktowane jako niezależna oferta Klienta zawarcia Umowy Sprzedaży (ułatwienie techniczne). Podczas trwania Akcji Promocyjnej, Sprzedawca w ramach funkcjonalności Sklepu Internetowego z obiektywnych przyczyn może uzależnić zawarcie jednej Umowy sprzedaży dla kilku Produktów w ramach Zestawu Promocyjnego, z uwagi na bezpośredni związek pomiędzy Produktami. Zamówieniu może zostać nadany jeden numer, a wszystkie oferty będą procedowane równolegle. Akceptacja Zamówienia oznacza zawarcie Umowy Sprzedaży.

2. ZASADY KORZYSTANIA ZE SKLEPU INTERNETOWEGO

W zasadach korzystania z naszego Sklepu wyjaśniamy, jakie minimalne wymagania techniczne musisz spełnić, żeby bez problemów korzystać z jego funkcjonalności.

- 2.1. Minimalne wymagania techniczne urządzenia Użytkownika umożliwiające pełne i poprawne korzystanie ze Sklepu Internetowego:
 - a. urządzenie z dostępem do sieci Internet;
 - b. najnowsza wersja przeglądarki internetowej;
 - c. aktywne konto poczty elektronicznej (adres e-mail) w celu założenia Konta Klienta, zapisu do Newslettera, czy dokonania zakupu.
- 2.2. Sprzedawca nie udziela gwarancji, że korzystanie ze Sklepu Internetowego będzie przebiegało bez błędów i przerw technicznych. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub ograniczenia dostępu do Sklepu Internetowego w dowolnym terminie, bez konieczności uprzedniego informowania o tym Klientów. Sprzedawca będzie dążył do niezwłocznego przywrócenia działania Sklepu Internetowego. Przerwy techniczne nie powinny mieć wpływu na realizację już złożonych Zamówień.
- 2.3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zawartość i treści innych serwisów oraz portali, do których może zostać przekierowany Klient, korzystając z linków umieszczonych w Sklepie Internetowym (np. firm kurierskich, czy operatorów płatności).

3. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM

W części trzeciej prezentujemy usługi elektronicznym dostępne w naszym Sklepie. Usługa Elektroniczna to np. Koszyk czy Newsletter. Wyjaśniamy, jak złożyć reklamację na Usługi Elektroniczne.

- 3.1.** Sprzedawca świadczy za pośrednictwem Sklepu Internetowego następujące Usługi Elektroniczne na rzecz Użytkowników, w tym Klientów, które nie wymagają zapłaty Ceny:
- a. prowadzenie Konta Klienta, w przypadku jego rejestracji;
 - b. umożliwianie Klientom składania Zamówień, zawierania Umów Sprzedaży, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
 - c. prezentowanie Klientom dopasowanych do ich zainteresowań treści reklamowych;
 - d. umożliwienie Klientom korzystania z usług Koszyka;
 - e. umożliwienie dodawania opinii o zakupionych produktach;
 - f. umożliwienie przeglądania Treści umieszczonych w ramach Sklepu, w tym treści o charakterze marketingowym;
 - g. umożliwienie zamówienie powiadomienie o dostępności danego Produktu;
 - h. Newsletter.

Konto Klienta

- 3.2.** Sprzedawca dodatkowo, na rzecz Klientów, którzy utworzyli Konto Klienta, świadczy za pośrednictwem Sklepu Internetowego następujące usługi:
- a. podtrzymywanie sesji Klienta po zalogowaniu się przez niego do Konta (za pomocą przeglądarki);
 - b. przechowywanie i udostępnianie Klientowi za pośrednictwem Konta historii Zamówień;
 - c. umożliwienie zmiany danych Klienta w ramach Konta Klienta.
- 3.3.** Korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie kolejnych kroków przez Klienta:
- a. wypełnieniu formularza rejestracji poprzez wskazanie adresu mailowego i nadaniu hasła oraz wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, zaakceptowaniu postanowień niniejszego Regulaminu i Polityki Prywatności;
 - b. potwierdzeniu chęci założenia Konta Klienta poprzez aktywację linku w mailu otrzymanym na wskazany adres e-mail (proces *double check in*);
 - c. skutecznym zarejestrowaniu się, co zostanie potwierdzone mailem z BOK Sklepu Internetowego.
- 3.4.** Umowa o Świadczenie Usług zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia rejestracji Konta Klienta, wysłanego przez Sprzedawcę na adres email podany przez Klienta. Konto świadczone jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcie Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy (np. korzystając ze środków komunikacji opisanych w punkcie 1.3 Regulaminu lub korzystając z funkcji w panelu Konta Klienta „usuń Konto”).

Koszyk

- 3.5.** Korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z momentem dodania przez Użytkownika pierwszego Produktu do Koszyka.
- 3.6.** Koszyk jest usługą świadczoną nieodpłatnie, przez okres, w którym w Koszyku Użytkownika znajdują się niezakupione Produkty. W momencie złożenia zamówienia i jego skutecznego opłacenia dochodzi do zakończenia świadczenia usługi.
- 3.7.** Klient ma możliwość samodzielnego korygowania wprowadzonych danych w ramach panelu „Koszyk” poprzez dodanie lub usunięcie danej pozycji z Koszyka. Usunięcie danej pozycji może spowodować automatycznie usunięcie również innej pozycji z Koszyka z uwagi na bezpośredni związek pomiędzy Produktami. Koszyk umożliwia także ustalenie i modyfikację danych zamówienia, w szczególności: adresu dostawy,

danych do faktury, sposobu dostawy, formy płatności, dodania kodów rabatowych.

Newsletter

3.8. Usługa Newsletter obejmuje:

- a. usługa Newslettera polega na otrzymywaniu przez Użytkowników do niego zapisanych (Usługobiorców), którzy udostępnili Sprzedawcy (Usługodawcy) swój adres e-mail, drogą elektroniczną, w tym za pomocą automatycznych systemów wywołujących, informacji handlowych dotyczących produktów i usług Sprzedawcy i partnerów Sprzedawcy, w tym w szczególności informacji o ich aktualnej ofercie, promocjach, rabatach i akcjach marketingowych (e-mail marketing);

3.9. Korzystanie z usługi Newsletter możliwe jest po wykonaniu kolejnych kroków przez Użytkownika:

- a. udostępnienie co najmniej swojego adresu e-mail lub numeru telefonu, w wyznaczonym do tego polu w Sklepie Internetowym lub zaznaczenie odpowiedniego checkbox'a w celu otrzymywania informacji handlowych wybranym kanałem komunikacji;
- b. zaakceptowanie postanowień niniejszego Regulaminu (w tym dodatkowo poprzez kliknięcie w link aktywacyjny wysłany przez Sprzedawcę na adres e-mail podany przez Usługobiorcę - o ile taka funkcjonalność została udostępniona) oraz potwierdzenie zapoznania się z Polityką prywatności. Usługodawca może udostępnić również inne sposoby zaakceptowania postanowień Regulaminu.

3.10. Usługa Newsletter świadczona jest przez czas nieoznaczony.

3.11. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z usługi Newsletter (rezygnacji z usługi), w szczególności poprzez skierowanie prośby o zaprzestanie świadczeni Usługi Newsletter na dane kontaktowe podane w pkt. 1.3 Regulaminu lub kliknięcie w link dezaktywacyjny znajdujący się w wiadomości e-mail wysłanej do Usługobiorcy w ramach usługi Newsletter lub poprzez kliknięcie w odpowiedni przycisk na stronie Sklepu Internetowego, do której link znajduje się w pierwszej wiadomości przesłanej na podany numer telefonu w związku z rejestracją do usługi Newsletter. Wypisanie się we wskazany wyżej sposób z jednego z kanałów usługi Newsletter, nie oznacza automatycznego wypisania się z drugiego z kanałów usługi Newsletter.

3.12. Sprzedawca może w każdym czasie rozwiązać umowę o świadczeni Newslettera za miesięcznym okresem wypowiedzenia z ważnych powodów np.:

- a. zmiana przepisów prawa regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną przez Sprzedawcę wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki określone w umowie lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;
- b. zmiana sposobu świadczenia usług spowodowana wyłącznie względami technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań technicznych wskazanych w niniejszym Regulaminie);
- c. zmiana zakresu lub świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie przez Usługodawcę dotychczasowych funkcjonalności lub usług objętych Regulaminem.

3.13. Usługodawca swoje oświadczenie w zakresie określonym w ust. powyżej wysyła na adres e-mail podany przez Usługobiorcę podczas rejestracji do usługi Newsletter.

3.14. Sprzedawca może wypowiedzieć Usługobiorcy umowę o świadczeni Newslettera za siedmiodniowym okresem wypowiedzenia lub odmówić mu dalszego prawa do korzystania z usługi Newsletter, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości treści, o których mowa powyżej, z ważnych powodów, tzn. w przypadku rażącego naruszenia przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, tj. w sytuacjach, gdy Usługobiorca (katalog zamknięty): korzysta z Newsletteru w sposób niezgodny z

przepisami obowiązującego prawa oraz naruszający prawa osób trzecich, niezgodnie z postanowieniami Regulaminu, a także niezgodnie z przyjętymi w tym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego, w szczególności dostarcza treści o charakterze bezprawnym.

Reklamacje Usług Elektronicznych

- 3.15. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych można składać w dowolnej formie. Zaleca się skorzystanie ze środków komunikacji wskazanych w punkcie 1.3 Regulaminu.
- 3.16. Przykładowy formularz reklamacji jest dostępny pod treścią Regulaminu.
- 3.17. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Sprzedawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

4. WARUNKI SKŁADANIA ZAMÓWIENIA I ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY

To bardzo ważna część Regulaminu, w której wyjaśniamy, w jaki sposób możesz nabyć nasze Produkty, czyli złożyć Zamówienie, a następnie zawrzeć Umowę Sprzedaży.

- 4.1. Informacje prezentowane w Sklepie Internetowym stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, kierowane przez Sprzedawcę do Użytkowników, w tym Klientów, a nie ofertę w myśl przepisów Kodeksu cywilnego.
- 4.2. Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Użytkownikiem są określone na Stronie Produktowej lub w inny właściwy dla danego Produktu sposób, w ramach Sklepu Internetowego. Jeśli Produkt nie posiada określonych cech, właściwości lub funkcji (np. jest to produkt outletowy), Sprzedawca w wyraźny sposób poinformuje o tym Użytkownika przed złożeniem przez niego Zamówienia.
- 4.3. W ramach rozwoju dostępnych w Sklepie Internetowym Produktów lub usług oraz z uwagi na ich specyfikę, Sprzedawca może wprowadzić ograniczenia co do sposobów składania Zamówień na określone Produkty. W przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, z których wobec przynajmniej jednego zastosowanie znajduje ograniczenie, o którym mowa powyżej, może to wpłynąć na dostępność sposobów składania Zamówień również dla pozostałych z nich.
- 4.4. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia.

Składanie Zamówień

- 4.5. Sprzedawca umożliwia Użytkownikowi złożenie Zamówienia za pośrednictwem Sklepu Internetowego w następujący sposób, kolejno:
 - a. Klient dodaje wybrany Produkt (lub Produkty) do Koszyka, po czym przechodzi do formularza zamówienia (ścieżka zakupowa);
 - b. Użytkownik, który jest zalogowany na swoim Koncie Klienta potwierdza w formularzu zamówienia aktualność danych koniecznych do złożenia Zamówienia.
 - c. Użytkownik, który nie posiada Konta Klienta musi samodzielnie wypełnić formularz zamówienia w zakresie niezbędnym do złożenia Zamówienia. W formularzu niezbędne jest podanie przez następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży: miejsce i sposób dostawy Produktu/ów, sposób płatności. W wypadku Klientów niebędących Konsumentami niezbędne jest także podanie firmy oraz numeru NIP. W przypadku Przedsiębiorców – Klientów,

- Sprzedawca może prosić o wskazanie numerów PKD przedsiębiorcy.
- d. W każdym przypadku podanie nieaktualnych lub nieprawdziwych danych przy wypełnianiu formularza zamówienia może uniemożliwić realizację Zamówienia i zawarcia Umowy Sprzedaży.
 - e. Wypełniając formularz Zamówienia należy wybrać sposób zapłaty Ceny i określić sposób dostawy Produktu, jeśli podlega wysyłce.
 - f. Klient przesyła Sprzedawcy Zamówienie (składa ofertę). W przypadku Klienta, który nie posiada Konta i nie akceptował wcześniej Regulaminu, wymagana jest akceptacja Regulaminu i zapoznanie się z Polityką prywatności.
 - g. W zależności od wybranego sposobu zapłaty za Zamówienie, Klient może zostać przekierowany do stron zewnętrznego dostawcy usług płatniczych, w celu dokonania płatności lub podanie danych w celu zakupu na raty, czy w ramach płatności odroczonej.
- 4.6. Sprzedawca w odpowiedzi na Zamówienie niezwłocznie wysyła do Klienta automatyczną wiadomość na podany w tym celu przez Klienta adres e-mail z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia.
- 4.7. Po zweryfikowaniu Zamówienia, bez nieuzasadnionego opóźnienia, Sprzedawca wysyła do Klienta na podany adres e-mail wiadomość z:
- a. potwierdzeniem przyjęcia jednej lub kilku poszczególnych ofert na Produkty, złożonych w ramach Zamówienia i potwierdzeniem zawarcia Umowy Sprzedaży (akceptacja Zamówienia w zakresie Produktów wskazanych w wiadomości); albo
 - b. informacją o braku możliwości przyjęcia wszystkich ofert na Produkty, złożonych w ramach Zamówienia, np. z powodu braku płatności.
- 4.8. Umowa Sprzedaży zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia ofert(y) z Zamówienia tj. wysłania do Klienta wiadomości mailowej, o której mowa powyżej w zakresie wskazanych w niej Produktów.
- 4.9. Złożenie Zamówienia oznacza zgodę na otrzymanie rachunku / faktury, faktury korygującej i duplikatów tych dokumentów w formie elektronicznej, na wskazany adres e-mail. Wraz z potwierdzeniem Zamówienia, Sprzedawca wysyła rachunek / fakturę. Jednocześnie Klient oświadcza, że będzie odbierał powyższe faktury elektroniczne pod podanym przez siebie adresem e-mail.
- 4.10. W przypadku braku możliwości przyjęcia wszystkich lub niektórych złożonych w ramach Zamówienia ofert, BOK skontaktuje się z Klientem w celu:
- a. poinformowania Klienta o braku możliwości przyjęcia wszystkich złożonych w ramach Zamówienia ofert; albo
 - b. potwierdzenia przez Klienta woli realizacji Zamówienia w części, w jakiej Sprzedawca zgodził się przyjąć oferty zawarcia Umowy Sprzedaży. Wówczas Klient może anulować w całości złożone Zamówienie (w zakresie wszystkich ofert), co nie narusza jego prawa do odstąpienia od umowy. Anulowanie Zamówienia przez Klienta zwalnia Sprzedawcę z obowiązku jego dalszej realizacji. W przypadku anulowania Zamówienia, odpowiednie zastosowanie znajduje poniższy punkt.
- 4.11. W przypadku braku możliwości przyjęcia ofert/y złożonych w ramach Zamówienia, Umowa Sprzedaży w zakresie wskazanych przez BOK Produktów nie zostaje zawarta, a Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni zwraca Klientowi uiszczone przez niego płatności, w zakresie w jakim Umowa Sprzedaży nie została zawarta.
- 4.12. Niezależnie, Sprzedawca może informować Klienta o statusie Zamówienia, w szczególności wysyłając wiadomości na podany przez Klienta adres e-mail, SMS lub kontaktując się telefonicznie.
- 4.13. Sprzedawca dąży do zapewnienia dostępności wszystkich Produktów oraz realizacji Umowy Sprzedaży. W przypadku braku możliwości spełnienia świadczenia w sytuacjach nadzwyczajnych, czy nieprzewidzianych, oraz w innych sytuacjach określonych przepisami prawa, mogą mieć zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, w tym art. 493-495 Kodeksu cywilnego, w szczególności dotyczące

obowiązku niezwłocznego zwrotu świadczenia na rzecz Konsumenta.

- 4.14. Całkowita wartość Zamówienia obejmuje Cenę, koszty przesyłki oraz ew. inne koszty wybranych przez Klienta fakultatywnych płatnych usług. Sprzedawca może w wybranym przez siebie okresie określić próg minimalnej wartości Zamówienia, dla której przesyłka Produktów jest darmowa. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu, a także o kosztach dostawy oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany przed złożeniem Zamówienia i przed zawarciem Umowy Sprzedaży.
- 4.15. Akcje Promocyjne obowiązujące w Sklepie Internetowym nie łączą się, o ile postanowienia Promocji wyraźnie nie stanowią inaczej.

5. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT

Jesteśmy elastyczni - nasz Sklep umożliwia różne metody płatności. Sprawdź, jak możesz opłacić swoje Zamówienie.

- 5.1. Sprzedawca udostępnia Klientowi różne sposoby płatności za Zamówienie poprzez zaufanych pośredników płatności:
 - a. płatności elektroniczne (np. PayU, BLIK);
 - b. płatności kartą płatniczą;
 - c. płatności odroczone (PayPo);
 - d. płatność na raty.
- 5.2. Możliwe aktualne sposoby płatności określone są w Sklepie Internetowym i prezentowane przed złożeniem przez Klienta Zamówienia i przed zawarciem Umowy Sprzedaży. Dostępne sposoby płatności mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu dostawy lub cech Produktu. Dostępne sposoby płatności mogą ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, w szczególności z uwagi na Produkty nimi objęte.
- 5.3. W przypadku nieotrzymania przez Sprzedawcę płatności Klienta, BOK może skontaktować się z Klientem celem przypomnienia o płatności i porzuconym koszyku, w tym wysyłając wiadomość e-mail (mail transakcyjny). Nieuiszczenie płatności w ciągu 2 dni od złożenia Zamówienia, a następnie w dodatkowym 2 dniowym terminie spowoduje brak przyjęcia złożonej przez Klienta w ramach Zamówienia oferty. Klient może również do momentu otrzymania wiadomości o wysłaniu Zamówienia anulować je bez ponoszenia konsekwencji, kontaktując się ze Sprzedawcą przez BOK, co nie narusza jego prawa do odstąpienia od umowy.

6. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY PRODUKTU

Dostawa produktu to bardzo istotna część realizacji Zamówienia. Staramy się dostarczyć do Ciebie produkt najszybciej, jak jest to możliwe.

- 6.1. Dostawa Produktu odbywa się za pośrednictwem zewnętrznej firmy – operatora pocztowego (np. firmy kurierskiej, czy firmy realizującej odbiór w punkcie), wybranego przez Klienta w trakcie składania Zamówienia.
- 6.2. Zamówienie może również zostać odebrane przez Klienta osobiście pod adresem ul. Grochowska 56 U5, 04-282 Warszawa o ile wybierze taki sposób dostawy podczas składania Zamówienia. Taki sposób dostawy będzie darmowy.
- 6.3. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Klient złożył Zamówienie z darmową dostawą, po spełnieniu kryteriów darmowej dostawy lub w czasie trwania Akcji Promocyjnej na darmową dostawę. Dostępne aktualnie koszty dostawy Produktu są wskazywane Klientowi przed złożeniem Zamówienia i zawarciem Umowy Sprzedaży.

- 6.4. Dostępne sposoby dostawy mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu płatności lub cech Produktu. Dostępne sposoby dostawy mogą ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, w szczególności z uwagi na Produkty nimi objęte.
- 6.5. Dostawę realizujemy zwykle w 24 godziny od daty potwierdzenia Zamówienia. Na łączny termin dostawy zamówionego Produktu składa się :
- czas przygotowania zamówienia do wysyłki przez Sprzedawcę (do 3 dni roboczych od daty potwierdzenia Zamówienia przez Sprzedawcę). W przypadku zamówienia kilku Produktów, Zamówienie zostanie przekazane do doręczenia po przygotowaniu Produktu z najdłuższym terminem przygotowania;
 - oraz czas doręczania Produktu przez wybraną firmę kurierską, czy innego operatora pocztowego. Czas realizacji wysyłki przez firmę kurierską czy operatora pocztowego jest wskazywany na etapie składania Zamówienia i jest zależny od rodzaju zamawianego Produktu oraz od terminów danej firmy kurierskiej, czy innego operatora pocztowego.
- 6.6. W sytuacjach nadzwyczajnych termin dostawy może ulec wydłużeniu, o czym Sprzedawca poinformuje Klientów (np. okres wyprzedaży, okres świąteczny, nieprzewidziane okoliczności jak wybuch pandemii).
- 6.7. W przypadku wydłużenia okresu realizacji przygotowania Zamówienia czy czasu doręczania Produktu, Sprzedawca zastrzega sobie możliwość kontaktu z Klientem w celu poinformowania go o przyczynie opóźnień oraz nowym, planowanym terminie dostawy.
- 6.8. Czas wysyłki zamówienia może zostać wydłużony w przypadku Produktów, które będą wymagać personalizacji na zamówienie Klienta. O terminie wysyłki Klient zostanie poinformowany na Karcie Produktowej lub podczas składania Zamówienia.
- 6.9. Odbierając przesyłkę z Produktem od kuriera czy operatora pocztowego, w miarę możliwości, Klient powinien zweryfikować przy przewoźniku, że Produkt został dostarczony w całości, bez usterek. W przypadku zniszczenia Produktu przez przewoźnika, należy spisać protokół szkody oraz poinformować o tym Sprzedawcę.
- 6.10. Firmy kurierskie, operatorzy pocztowi oraz firmy obsługujące Punkty Odbioru posiadają własne regulacje co do sposobu realizacji usługi dostawy (w tym w zakresie ewentualnych reklamacji dotyczących dostawy, czasu i sposobu zgłaszania ewentualnych uszkodzeń przesyłki i innych istotnych kwestii) – szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się na stronach firm realizujących dostawę. Prosimy o zapoznanie się z tymi warunkami przed wyborem sposobu dostawy.

7. PROGRAM AMBASADORSKI

W tym miejscu opisujemy na jakiej zasadzie możesz skorzystać oraz jak działa nasz program ambasadorski.

- 7.1. Każdy klient posiadający Konto Klienta może za jego pośrednictwem uzyskać dostęp do linku afiliacyjnego, który może być udostępniany poza Sklepem Internetowym.
- 7.2. Link afiliacyjny znajduje się w zakładce Program Ambasadorski dostępnej z poziomu Konta Klienta. Każdy link związany jest z konkretnym Kontem Klienta.
- 7.3. W przypadku dokonania za pośrednictwem linku afiliacyjnego zakupu Produktów dostępnych w Sklepie Internetowym przez osobę trzecią, która wcześniej nie dokonywała w Sklepie Internetowym zakupów oraz nie posiada własnego Konta Klienta, zarówno posiadaczowi danego Konta Klienta jaki i osobie trzeciej przyznany zostanie rabat.
- 7.4. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży, anulowania Zamówienia lub wystąpienia innych okoliczności zobowiązujących Sprzedawcę do zwrotu uiszczonej przez osobę trzecią Ceny, naliczone za zawarcie danej Umowy Sprzedaży rabat utraci

moc.

7.5. Szczegółowe warunki Programu Ambadorskiego, w tym informacja o wysokości udzielanego rabatu oraz możliwości skorzystania z niego znajdują się w zakładce Program Ambadorskiego na stronie Sklepu Internetowego oraz w odpowiedniej zakładce dostępnej w Koncie Klienta.

8. OPINIE ZAMIESZCZONE W SKLEPIE INTERNETOWYM

Nasz Sklep, jak wiele innych podmiotów e-commerce zbiera opinie o Produktach. Staramy się, aby ten proces był maksymalnie transparentny. Zależy nam na rzetelnych opiniach. W związku z tym, w tej części Regulaminu tłumaczymy, jakie zasady obowiązują w naszym Sklepie podczas procesu zamieszczania opinii i komentarzy.

- 8.1. Wszystkie opinie Klientów na temat zakupionych Produktów w Sklepie Internetowym są weryfikowane. Sklep Internetowy pozyskuje opinie wyłącznie od osób, które rzeczywiście dokonały zakupu.
- 8.2. Klient po odebraniu zamówionych Produktów może zostać poproszony o dobrowolne dodanie opinii na temat kupionego Produktu.
- 8.3. Opinię na temat Produktów Klient może dodać:
 - a. za pośrednictwem formularza opinii dostępnego na karcie produktu zamieszczonego w Sklepie internetowym;
 - b. z wykorzystaniem dedykowanego linka do wystawienia Opinii (wysłanego przez Sprzedawcę lub zewnętrzną firmę, działającą na rzecz Sprzedawcy);
 - c. formularza opinii zawartego w wiadomości e-mail od Sprzedawcy.
- 8.4. Wypełniając formularz opinii Klient wyraża zgodę na opublikowanie zawartych w nim subiektywnych treści o nabytym Produkcie oraz udostępnienie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zamieszczenia opinii. W zależności od przyjętego mechanizmu wystawiania opinii, Klient może zostać poproszony o wystawienie komentarza, ilości gwiazdek (np. od 1 do 5), czy zaznaczenia skali zadowolenia lub niezadowolenia z Produktu.
- 8.5. Opinie zamieszczone w Sklepie Internetowym nie są w żaden sposób sponsorowane, a ich treść nie ma wpływu na warunki przyszłych umów zawieranych ze Sprzedawcą.
- 8.6. Sklep Internetowy zamieszcza wszystkie opinie, zarówno pozytywne jak i negatywne, o ile ich treść nie narusza przepisów Regulaminu lub przepisów obowiązującego prawa.
- 8.7. Opinie zamieszczane w Sklepie Internetowym podlegają weryfikacji pod kątem sporządzania ich przez Klientów, którzy rzeczywiście dokonali zakupu Produktu. Ww. weryfikacji przeprowadzana jest poprzez porównanie danych Klientów dokonujących zakupu opiniowanych produktów z danymi osób zamieszczających opinie:
 - a. W przypadku Klientów, którzy otrzymają wiadomość mailową z prośbą o wystawienie opinii gwarantujemy, że taki mail otrzymują tylko osoby, które dokonały zakupu i odebrały Produkt;
 - b. W przypadku zamieszczania opinii na Stronie Internetowej na Karcie Produktowej, Klient ma obowiązek podać numer zamówienia lub inne dane, na podstawie których Sklep Internetowy w celu weryfikacji powiąże jego opinię z konkretnym Zamówieniem.

9. REKLAMACJA PRODUKTU

Przykładamy wielką uwagę do staranności wykonania naszych produktów. Jednak, jeśli masz jakiegokolwiek zastrzeżenia wobec zakupionego towaru - sprawdź jak w łatwy sposób złożyć u nas reklamację.

- 9.1. Klient, będący Konsumentem oraz Przedsiębiorcą – Konsumentem jest uprawniony do dokonania reklamacji zakupionego Produktu.
- 9.2. Sprzedawca odpowiada za zgodność świadczenia z umową, w szczególności obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad oraz zgodny z zawartą Umową Sprzedaży. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z Umową w zakresie określonym w art. 43b ust. 2 lub 3 Ustawy o prawach konsumenta, jeśli Konsument został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu odbiega od wymogów zgodności z Umową oraz najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży wyraźnie i odrębnie zaakceptował jego cechy.
- 9.3. Sprzedawca odpowiada za brak zgodności Produktu z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia Konsumentowi i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia jest dłuższy.
- 9.4. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w dowolnej formie. Zachęcamy do złożenia reklamacji z wykorzystaniem form komunikacji dostępnych w punkcie 1. 3 Regulaminu.
- 9.5. W razie braku zgodności Produktu z Umową Klientowi, będącemu Konsumentem oraz Przedsiębiorcy-Konsumentowi, przysługują uprawnienia określone w rozdziale 5A – Ustawy o prawach konsumenta (dalej: brak zgodności towaru z umową).
- 9.6. W przypadku braku zgodności towaru z umową, Konsument może żądać:
 - a. jego naprawy
 - b. lub wymiany.Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta:
 - a. jest niemożliwe
 - b. albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Sprzedawca dokona na swój koszt naprawy lub wymiany towaru w rozsądnym czasie od chwili, gdy Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o niezgodności towaru z umową. Konsument zobowiązany jest do udostępnienia Sprzedawcy towaru podlegającego naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera towar na swój koszt.
- 9.7. Konsumentowi przysługuje również uprawnienie do złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, gdy:
 - a. Sprzedawca odmówi doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
 - b. Sprzedawca nie doprowadzi towaru do zgodności z umową;
 - c. brak zgodności towaru z umową występują nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
 - d. brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany towaru;
 - e. oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
- 9.8. W przypadku złożenia przez Konsumenta oświadczenia o obniżeniu ceny, kwoty należne wskutek skorzystania z tego prawa zwrócone zostaną Klientowi nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny. Zwrot środków nastąpi przy wykorzystaniu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego Klient użył podczas dokonywania zapłaty za towar, chyba że Klient wyraźnie wyrazi zgodę na inną metodę zwrotu.
- 9.9. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od umowy w

sytuacjach, o których mowa w art. 43e ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, Klient zwróci sprzedawcy towar niezwłocznie. Wszelkie koszty związane ze zwrotem towaru w okolicznościach wskazanych w zdaniu poprzedzającym ponosi Sprzedawca. Sprzedawca dokona zwrotu ceny zakupu w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

- 9.10. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili. Roszczenia Klienta z tytułu niezgodności towaru z umową ulegają przedawnieniu po upływie 6 lat od dnia ujawnienia się niezgodności towaru z umową. Koniec terminu przedawnienia przypada na ostatni dzień roku kalendarzowego.
- 9.11. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji:
 - (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację (imię i nazwisko, adres do korespondencji, numer telefonu, adres e-mail) – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
- 9.12. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. W przeciwnym razie uważa się, że reklamacja została uznana przez Sprzedawcę.

10. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

Wychodzimy z założenia, że w przypadku różnicy zdań z Klientem warto rozmawiać i dążyć do wzajemnego porozumienia na drodze polubownej. Zobacz, w jaki sposób możemy rozwiązać spór.

- 10.1. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie A z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Sprzedawcy o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Sprzedawcę na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.
- 10.2. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do

prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

- 10.3. Klient będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
- a. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.
 - b. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
 - c. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. Sprzedawca nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów.

11. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZWROTY)

Wiemy, że czasem konsumenci chcą skorzystać z ustawowego prawa do zwrotu. W pełni to rozumiemy. Sprawdź jak szybko i bez problemów możesz dokonać u nas odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

- 11.1. Klient, będący Konsumentem, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów, poza tymi, które zostały przewidziane przez przepisy prawa, w terminie 30 dni od dnia objęcia w posiadanie zakupionego Produktu. Regulacje niniejszego punktu Regulaminu dotyczą również Przedsiębiorcy – Konsumenta, który oświadcza, że korzysta z uprawnienia do odstąpienia od umowy na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, gdyż zawarł umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, a sama umowa nie posiada dla niego charakteru zawodowego.
- 11.2. Do zachowania terminu wystarczy złożenie przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę – Konsumenta oświadczenia Sprzedawcy przed jego upływem. Konsument lub Przedsiębiorca - Konsument może złożyć jakiegokolwiek jednoznaczne oświadczenie, w którym poinformuje o swoim odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.
- 11.3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży może zostać złożone z wykorzystaniem formularza odstąpienia od umowy, którego wzór znajduje się pod treścią Regulaminu. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone w **dowolnej formie** na dane wskazane w punkcie 1.3 Regulaminu, jednak skorzystanie z formularza pomoże nam rozpatrzyć Państwa sprawę szybciej.
- 11.4. Konsument i Przedsiębiorca – Konsument samodzielnie ponosi koszt dokonania zwrotu Produktu (koszt przesyłki zwrotnej od Konsumenta do Sprzedawcy).**
- 11.5. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy Sprzedaży rozpoczyna się od dnia objęcia produktów w posiadanie przez Konsumenta, Przedsiębiorcę – Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik (pełnomocnika), a w przypadku Umowy Sprzedaży, która obejmuje wiele produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego produktu, partii lub części.
- 11.6. Konsument i Przedsiębiorca - Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży, zwrócić produkt

Sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić produkt na adres: **Osom Group Sp. z o.o., ul. Grochowska 56 u5 04-282 Warszawa.**

- 11.7. Konsument i Przedsiębiorca - Konsument powinien zabezpieczyć zwracany produkt w taki sposób, by nie uległ on zniszczeniu w czasie transportu.
- 11.8. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
- 11.9. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy - Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca może się wstrzymać z przesłaniem zwrotu środków do czasu odebrania zwracanych towarów lub przesłania nam potwierdzenia nadania paczki, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
- 11.10. W przypadku skorzystania przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę - Konsumenta z Ustawowego prawa odstąpienia, Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 11.11. W przypadku skorzystania przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę - Konsumenta z Ustawowego prawa odstąpienia, Konsument lub Przedsiębiorca - Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu lub w związku z nieprawidłową pielęgnacją produktu lub niewłaściwego zapakowania produktu podczas jego odsyłania do Sprzedawcy. Odpowiedzialność Konsumenta lub Przedsiębiorcy - Konsumenta może obejmować w szczególności brak możliwości wprowadzenia produktu do sprzedaży jako produktu pełnowartościowego, koszty ponownego umieszczenia na produkcie metek i elementów zabezpieczających, a także koszty przywrócenia Produktu do stanu umożliwiającego jego ponowne wprowadzenie do sprzedaży w ramach Sklepu Internetowego, w tym koszty badania produktu przez specjalistę i koszty usunięcia wad stwierdzonych w wyniku takiego badania (w zakresie, w jakim wady te wynikają z korzystania przez Konsumenta z produktu w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania).
- 11.12. Ustawowe prawo odstąpienia **nie przysługuje** Konsumentowi i Przedsiębiorcy - Konsumentowi w następujących okolicznościach:
- w przypadku przekroczenia terminu 30 dni na poinformowanie Sprzedawcy o woli odstąpienia od umowy sprzedaży;
 - w sytuacjach, o których mowa w art. 38 ustawy o prawach konsumenta.

12. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

W tej części wskazujemy jakie prawa własności intelektualnej chronimy na naszej stronie internetowej i jakich zasad musisz przestrzegać.

- 12.1. Wszelkie prawa do Sklepu Internetowego, a w szczególności majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jego nazwy, domeny internetowej, a także do formularzy, dokumentów prawnych, logotypów, znaków towarowych, tekstu, grafiki, zdjęć i innych zamieszczonych przez Sprzedawcę treści należą do Sprzedawcy, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób zgodny z Regulaminem.
- 12.2. Zabronione jest kopiowanie, powielanie, modyfikowanie, zwielokrotnianie czy rozpowszechnianie jakiegokolwiek części Sklepu Internetowego, Usługi lub jej

elementów bez uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy, poza przypadkami wyraźnie dozwolonymi przez przepisy obowiązującego prawa i niniejszego Regulaminu. Sprzedawca może podjąć kroki, w tym na drodze postępowania sądowego, w celu ochrony interesów własnych oraz Klientów Sklepu Internetowego.

12.3. Prawa do używania, kopiowania i rozpowszechniania danych dostępnych w serwisie podlegają przepisom Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

12.4. Wykorzystywanie danych Sklepu Internetowego w celach komercyjnych odbywać się może po uprzednim powiadomieniu o tym Sprzedawcy i uzyskaniu od niego pisemnej zgody.

13. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

[Sprawdź, jak dbamy o Twoje dane osobowe.](#)

13.1. Zasady ochrony danych osobowych określa dokument „[Polityka Prywatności](#)”.

13.2. Zasady stosowania plików cookies na Stronie Internetowej określa dokument „[Polityka Cookies](#)”.

14. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KLIENTÓW NIE BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

[Jeśli robisz zakupy w naszym sklepie, a nie jesteś konsumentem – ta część regulaminu jest skierowana właśnie do Ciebie.](#)

14.1. Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów niebędących Konsumentami oraz Przedsiębiorcami – Konsumentami.

14.2. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta niebędącego Konsumentem korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.

14.3. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt wobec Klienta niebędącego Konsumentem zostaje wyłączona.

14.4. Ani Sprzedawca ani jego pracownicy, upoważnieni przedstawiciele i pełnomocnicy nie ponoszą odpowiedzialności wobec Klienta, jego podwykonawców, pracowników, upoważnionych przedstawicieli i/lub pełnomocników za wszelkie szkody, w tym utratę zysków, chyba że szkoda została spowodowana przez nich umyślnie.

14.5. W każdym przypadku ustalenia odpowiedzialności Sprzedawcy, jego pracowników, upoważnionych przedstawicieli i/lub pełnomocników, odpowiedzialność ta w stosunku do Klienta niebędącego Konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej Ceny oraz kosztów dostawy z tytułu ostatniej Umowy Sprzedaży i obejmuje jedynie realnie poniesioną szkodę.

14.6. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

14.7. W odniesieniu do Klientów niebędących Konsumentami Sprzedawca może dokonać zmiany Regulaminu w każdym czasie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

15.1. Regulamin w wersji 1.0. wchodzi w życie z dniem 01.08.2023 r.

15.2. Regulamin jest dostępny w języku polskim.

- 15.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 15.4. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
- 15.5. W przypadku, gdy regulacje bezwzględnie obowiązującego prawa kraju zwykłego pobytu Klienta przewidują dla niego korzystniejsze warunki niż przepisy prawa polskiego oraz zapisy niniejszego Regulaminu, zastosowanie znajdują przepisy prawa kraju zwykłego pobytu Klienta.
- 15.6. Treść niniejszego Regulaminu może ulec zmianie w sytuacji, w której Sprzedawca zmodyfikuje sposób lub zakres prowadzonej działalności gospodarczej lub w wyniku zmian prawnych skutkujących koniecznością dostawania Regulaminu do powszechnie obowiązującego prawa. O wszelkich zmianach Sklep Internetowy będzie informować Użytkowników poprzez zamieszczenie informacji na stronie Sklepu Internetowego, w przypadku Użytkowników posiadających aktywne Konto Klienta - w formie wiadomości mailowej. Każda z osób, która otrzyma w/w wiadomość będzie mogła złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umów o świadczenie usług elektronicznych (w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wiadomości) realizowanych na podstawie niniejszego Regulaminu. Do Zamówień złożonych przed wejściem w życie zmian Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w chwili złożenia Zamówienia.

Link do formularzy:

[Formularz reklamacji](#)

[Formularz odstąpienia od umowy](#)