

# PRIMABIOTIC

## Regulamin sklepu internetowego

[primabiotic.pl](https://primabiotic.pl)

obowiązujący od 03-04-2025 r.

Niniejszy Regulamin (dalej jako „**Regulamin**”) określa zasady korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną („**Usługa elektroniczna**”) poprzez stronę internetową dostępną pod adresem <https://primabiotic.pl> („**Serwis**”). Regulamin dotyczy także umów sprzedaży zawieranych poprzez Serwis. Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi elektronicznej, Użytkownik powinien się zapoznać z aktualnym brzmieniem niniejszego Regulaminu. Regulamin jest dostępny na stronie o adresie <https://primabiotic.pl/regulamin> w sposób umożliwiający jego bezpłatne pobranie i zapisanie na urządzeniu Użytkownika w formacie pdf.

### I. Część ogólna

#### § 1. Definicje

1. **Sklep internetowy** – platforma internetowa dostępna pod adresem <https://primabiotic.pl> (także jako „**Serwis**” lub „**Sklep**”) poprzez, którą można zarejestrować Konto w Usłudze elektronicznej i korzystać z Usługi elektronicznej;
2. **Cena** – wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Użytkownik w tym będący Konsumentem jest obowiązany zapłacić Dostawcy za towar;
3. **Dzień roboczy** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót;
4. **Dostawca** – podmiot określony w § 2. ust. 1 poniżej;
5. **Dostawca usługi płatniczej** – zewnętrzny (dla Dostawcy) podmiot obsługujący płatność online w Serwisie; w zależności od wybranej formy płatności będzie to:
  - 1) dostawca usługi PayU – PayU S.A. ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, NIP 7792308495, REGON 30052344400000, nr KRS 0000274399, <https://poland.payu.com/dokumenty-prawne-do-pobrania/>,
  - 2) dostawca usługi Integrator Płatności Paynow – mElements S.A. ul. Prosta 18, 00-850, NIP 5223047892, REGON 36320369600000, nr KRS 0000590484, <https://www.paynow.pl/regulaminy/>;
  - 3) dostawca usługi Płace później z PayPo – PayPo sp. z o.o ul. Domaniewska 39, 02-672 Warszawa, NIP 5213705997, REGON 36248512600000, nr KRS 0000575158, <https://paypo.pl/p/regulaminy/>;
  - 4) dostawca usługi Twisto Pay – Twisto Polska sp. z o.o. ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa, NIP 9512442875, REGON 36797797000000, nr KRS 0000689624, <https://www.twisto.pl/poznaj/regulamin/>.
  - 5) dostawca usługi PayPal – PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, 283, route d'Arlon, L-1150 Luksemburg S.C.A. (numer w luksemburskim rejestrze handlowym: R.C.S. Luxembourg B 118 349; numer w rejestrze luksemburskiej komisji

nadzoru finansowego: B00000351),  
<https://www.paypal.com/pl/legalhub/paypal/home>.

6. **Konsument** – za konsumenta uważa się Użytkownika dokonującego z Dostawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową; postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumentów/Konsumenta stosuje się także do osoby fizycznej zawierającej 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;
7. **Konto** – część Sklepu internetowego, za pośrednictwem której zarejestrowany i zalogowany Użytkownik może wprowadzać dane i zarządzać nimi, a także uzyskiwać informacje o dokonanych Zamówieniach w Sklepie internetowym;
8. **Niezarejestrowany Użytkownik** – Użytkownik, który korzysta z Usługi otwartej bez utworzenia Konta w Sklepie internetowym;
9. **Produkty** – łącznie towary oferowane na stronach Sklepu i będące przedmiotem Zamówienia;
10. **Profil Użytkownika** – część Konta Użytkownika, poprzez którą zarejestrowany i zalogowany Użytkownik może zarządzać swoimi danymi (w tym danymi osobowymi) w szczególności modyfikować dane w zakresie wskazanym na Koncie;
11. **Regulamin** – niniejszy regulamin, udostępniony w formie umożliwiającej jego (nieodpłatne) zapisanie i odtworzenie oraz zapoznanie się z nim przez Użytkownika w dowolnym miejscu i czasie; Regulamin określa warunki funkcjonowania i korzystania z Usługi elektronicznej; 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 (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.);
12. **Towar** – rzecz ruchoma, będąca przedmiotem Umowy sprzedaży, precyzowana w toku składania Zamówienia;
13. **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, zawierana pomiędzy Dostawcą (w tym kontekście jako „Sprzedawca”) i Użytkownikiem, za pośrednictwem Serwisu;
14. **Usługa elektroniczna** – usługa świadczona drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu i poprzez strony Serwisu, na którą składają się elementy dostępne dla Zarejestrowanych Użytkowników („Usługa zamknięta”) jak i elementy dostępne Niezarejestrowanych Użytkowników („Usługa otwarta”), ale mimo wszystko prezentowane w Serwisie poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika; Na Usługę elektroniczną składa się m.in. możliwość korzystania z Konta, Profilu Użytkownika, a także możliwość składania Zamówień i zawierania Umów sprzedaży jako zalogowany Użytkownik;
15. **Użytkownik** – pełnoletnia (posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych) osoba fizyczna, korzystająca z Usługi elektronicznej;
16. **Zamówienie** – złożenie oświadczenia woli przez Użytkownika o chęci skorzystania z Produktu za cenę wskazaną na stronach Sklepu internetowego;
17. **Zarejestrowany Użytkownik** – Użytkownik, który utworzył Konto w Sklepie internetowym oraz korzysta z Usługi elektronicznej jako zalogowany Użytkownik.

## § 2. Zasady ogólne

1. Usługa elektroniczna świadczona jest przez przedsiębiorcę NATUBAY sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Hurtowej 2, 62-510 Konin, NIP: 6671770461, KRS: 0000671480, REGON: 36713935700000, pod adresem internetowym <https://primabiotic.pl>.
2. Dostawca jest także stroną Umowy sprzedaży (jako „**Sprzedawca**”).
3. Dostawca jest administratorem danych Użytkowników. Zasady ochrony prywatności, w tym danych osobowych przez Dostawcę opisuje Polityka prywatności dostępna pod adresem: <https://primabiotic.pl/polityka-prywatnosci/>.  
Polityka cookies opisująca zasady wykorzystywania przez Dostawcę plików cookies dostępna jest pod adresem: <https://primabiotic.pl/polityka-cookies-2/>.
4. Z Dostawcą można szybko i efektywnie kontaktować się przy wykorzystaniu poczty elektronicznej oraz numeru telefonicznego:
  - 1) [kontakt@primabiotic.pl](mailto:kontakt@primabiotic.pl),
  - 2) +48 534 487 972.
5. W przypadku kontaktu telefonicznego, koszty połączenia są zgodne z posiadaną taryfą, nie są jednak wyższe niż zwykłe koszty za wykonanie połączenia.
6. Dostawca świadczy Usługi elektroniczne zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w tym Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Samo korzystanie z Usługi elektronicznej nie rodzi konsekwencji finansowych po stronie Użytkownika (obowiązku zapłaty Ceny). Obowiązek zapłaty Ceny powoduje zawarcie Umowy sprzedaży. Sposób zawarcia Umowy sprzedaży oraz jej warunki opisuje Sekcja III.
8. Dostawca nie świadczy usługi płatniczej. Dostawca wyłącznie umożliwia skorzystanie w tym zakresie z zewnętrznych dostawców realizujących płatności online. Płatności obsługuje zewnętrzny Dostawca Usługi Płatniczej.

## II. Usługa elektroniczna

### § 3. Zasady świadczenia Usługi elektronicznej i elementy Usługi elektronicznej

1. Użytkownik może korzystać z Usługi elektronicznej, w tym przeglądać treści zamieszczone w Sklepie internetowym na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Zakazuje się dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, o czym szczegółowo będzie mowa poniżej. Korzystać z Usługi elektronicznej może wyłącznie pełnoletnia osoba fizyczna mająca pełną zdolnością do czynności prawnych.
2. Na Usługę elektroniczną składa się:
  - 1) przeglądanie treści Sklepu,
  - 2) zapisywanie i przechowywanie produktów w koszyku,
  - 3) dodawanie kuponów (kodów rabatowych),
  - 4) konfigurowanie parametrów zamówienia (m.in. dostawa, płatność),

- 5) możliwość złożenia Zamówienia w ramach Umowy sprzedaży,
  - 6) rejestracja Konta,
  - 7) otrzymywanie ankiet posprzedażowych w celu wyrażenia swojej opinii o produkcie/procesie sprzedażowym w Sklepie internetowym,
  - 8) otrzymywanie drogą mailową:
    - a) podziękowania za dokonany zakup Produktu w ramach Umowy sprzedaży wraz z dedykowanym kodem rabatowym na przyszłe zakupy,
    - b) powiadomienia o ponownej dostępności żadanego Produktu,
    - c) przypomnienia o zaległych Produktach (nie zakupionych, a dodanych do koszyka przez Użytkownika),
    - d) przypomnienia o ostatnio odwiedzonych stronach z konkretnymi Produktami,
  - 9) logowanie do Konta,
  - 10) resetowanie hasła do Konta,
  - 11) zmiana hasła poprzez profil,
  - 12) przeglądanie (na Koncie) historii złożonych Zamówień,
  - 13) dodawanie (na Koncie) adresów rozliczeniowych i adresów wysyłki,
  - 14) otrzymywanie powiadomień mailowych z Konta.
3. Elementy wskazane w pkt 1-9 składają się na Usługę otwartą.
  4. Elementy wskazane w pkt 9-13 składają się na Usługę zamkniętą.
  5. Dostęp do Usługi zamkniętej następuje natychmiast po utworzeniu Konta.
  6. Usługi, o których mowa w § 3 ust. 2 pkt 8 lit. a-d mogą wiązać się również z przesłaniem dedykowanego kodu rabatowego oraz rekomendacją zakupu Produktów innych niż dodane do koszyka, a pasujących funkcjonalnie do pierwotnego Produktu w koszyku (np. ze względu na wspólne cechy, funkcjonalność, gatunek, markę, typ, cenę itd.).

#### **§ 4. Czynności techniczne składające się na zawarcie Umowy o Usługę elektroniczną**

1. Aby korzystać z Usługi elektronicznej należy mieć dostęp do Internetu. W toku rejestracji Konta, a także korzystania z Usługi elektronicznej należy podawać prawdziwe dane.
2. Aby korzystać z Usługi otwartej (tj. w zakresie niewymagającym rejestracji Konta) należy zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu. Przed rozpoczęciem korzystania z usługi Użytkownik ma możliwość zapoznania się z treścią Regulaminu i pobrania go na swoje urządzenie (nieodpłatnie). Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać postanowień Regulaminu.
3. W celu realizacji części Usługi otwartej, o której mowa w § 3 ust. 2 pkt 5 (możliwość złożenia Zamówienia w ramach Umowy sprzedaży), wymagane jest potwierdzenie przez użytkownika zapoznania się z niniejszym regulaminem. Potwierdzenie to następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu zamówienia (tzw. checkbox).
4. Aby korzystać z Usługi zamkniętej Użytkownik musi dokonać rejestracji Konta w Sklepie internetowym, co łączy się z zawarciem umowy o korzystanie z Usługi

elektronicznej (zamkniętej) w sposób opisany poniżej.

5. Aby zarejestrować Konto w Sklepie internetowym należy podać dane osobowe, przy czym podanie niektórych z nich może być opcjonalne. Danymi niezbędnymi do zarejestrowania Konta są: adres e-mail, login użytkownika, hasło użytkownika. Danymi opcjonalnymi są: data urodzenia oraz numer telefonu.
6. Dane opcjonalne, o których mowa w ust. 5 powyżej nie są niezbędne dla świadczenia usługi zamkniętej, choć ich dobrowolne podanie może wiązać się z rozszerzonymi funkcjonalnościami Usługi elektronicznej. Takimi funkcjonalnościami może być m.in. otrzymywanie dodatkowych kodów rabatowych drogą mailową w dniu przypadającym na urodziny użytkownika.
7. W przypadku wyrażenia dodatkowej zgody na otrzymywanie informacji marketingowych, użytkownik po podaniu numeru telefonu może również otrzymywać informacje handlowe drogą SMS (nie jest to jednak domyślną częścią Usługi, o ile – jak wskazano – Użytkownik nie wyrazi w tym celu dodatkowej zgody).
8. Do rejestracji niezbędnym jest również potwierdzenie zapoznania się z niniejszym regulaminem poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu rejestracyjnym (tzw. checkbox).
9. Aby dokonać rejestracji Użytkownik musi posiadać aktywne konto e-mail (możliwość otrzymywania i wyświetlania wiadomości e-mail jest wymagana w dalszych krokach procesu rejestracji konta).
10. W momencie zaznaczenia przycisku „**zarejestruj się**”, na podany przez Użytkownika adres e-mail zostaje wysłana wiadomość aktywacyjna wraz z wygenerowanym linkiem (hiperłączem, odnośnikiem). Link ten należy kliknąć, aby zweryfikować adres e-mail podany podczas zakładania konta w Serwisie (aktywacja konta).
11. W momencie aktywacji konta poprzez otwarcie linku, o którym mowa w ust. 10 powyżej, dochodzi do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi elektronicznej (zamkniętej).
12. Wskazany w czasie rejestracji adres e-mail identyfikuje Użytkownika w Sklepie internetowym. Na podany adres e-mail (login) może być założone tylko jedno Konto.

## **§ 5. Korzystanie z Konta oraz pozostałych elementów Usługi elektronicznej**

1. Korzystanie z Konta uzależnione jest od rejestracji Użytkownika oraz zalogowania do Konta.
2. Z korzystaniem z Usługi elektronicznej łączą się typowe ryzyka związane z korzystaniem z Internetu i usług online. Należy w szczególności **chronić dostęp do swojego Konta** poprzez odpowiednio mocne hasło. Należy **chronić także dostęp do skrzynki e-mail podanej w czasie rejestracji** Konta, ponieważ adres ten służy do identyfikacji Użytkownika przez Dostawcę (w tym przesyłania Użytkownikowi treści prawnych, np. dotyczących zmiany Regulaminu). Hasło do Konta nie powinno być takie same lub podobne jak hasło do wskazanej skrzynki e-mail. Dostęp do wskazanej skrzynki e-mail może być konieczny także do odzyskania dostępu do Konta.
3. Zakazane jest umożliwianie dostępu do Konta (np. poprzez udostępnienie loginu

i hasła) innym osobom.

4. Przypomnienie hasła do Konta następuje poprzez podanie adresu e-mail, który był wskazany w czasie Rejestracji. Na ten adres e-mail przesyłana jest wiadomość umożliwiająca reset hasła. W przypadku wątpliwości w tym zakresie należy skontaktować się z Dostawcą.
5. Powiadomienia dotyczące korzystania z Konta, a także statusy zawartych Umów sprzedaży, będą przesyłane na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym.
6. Użytkownik zobowiązany jest do powstrzymania się od:
  - 1) podawania nieprawdziwych danych osobowych, zarówno na etapie rejestracji Konta jak i później w ramach korzystania z Konta;
  - 2) podawania i publikowania treści bezprawnych, nieprawdziwych, naruszających chronione prawem dobra osobiste osób trzecich, prawo autorskie i prawa pokrewne lub wykorzystania Sklepu internetowego w takich celach;
  - 3) publikowania treści reklamowych, których rozpowszechnianie w Internecie jest zabronione;
  - 4) kopiowania, modyfikowania, rozpowszechniania, transmitowania lub wykorzystywania w inny sposób jakichkolwiek elementów Serwisu i baz danych udostępnianych w Serwisie, z wyjątkiem, korzystania z nich w ramach dozwolonego użytku;
  - 5) podejmowania jakichkolwiek działań, które mogą utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Sklepu internetowego;
  - 6) udzielania dostępu do Konta innym osobom.

## **§ 6. Okres obowiązywania Umowy o korzystanie z Usługi elektronicznej i usuwanie Konta**

1. Umowa o Usługę elektroniczną (zamkniętą) zawierana jest za pomocą środków komunikacji elektronicznej i obowiązuje przez czas nieoznaczony (do czasu usunięcia Konta).
2. Użytkownik ma prawo w każdej chwili wypowiedzieć Umowę o Usługę elektroniczną (zamkniętą), wysyłając takie oświadczenie drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w § 2. Regulaminu. Dostawca w ciągu 14 dni prześle mailowo potwierdzenie zakończenia świadczenia Usługi elektronicznej (zamkniętej) (na adres wskazany na Koncie). W przypadku Usługi otwartej, aby zakończyć korzystanie, należy wyjść ze strony internetowej Serwisu.
3. Zakończenie Umowy o Usługę elektroniczną nie wpływa na ważność lub skuteczność Umowy sprzedaży.
4. W przypadku naruszenia Regulaminu (z winy Użytkownika) Dostawca ma prawo zablokować Konto (na czas do wyjaśnienia sprawy – nie dłużej niż 30 dni) lub nawet wypowiedzieć Umowę o Usługę elektroniczną (zamkniętą) – usunąć Konto Użytkownika w trybie natychmiastowym. Wypowiedzenie umowy zostanie poprzedzone wezwaniem do zaniechania naruszeń z określeniem terminu co najmniej 7 dni, chyba że wypowiedzenie umowy ze skutkiem natychmiastowym jest niezbędne w celu zapewnienia zgodności Usługi z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

5. Dostawca ma prawo zablokować treści lub Konta w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia, lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych, lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.
6. W przypadku braku korzystania z Konta przez okres co najmniej 24 miesiące Dostawca może wypowiedzieć Umowę o Usługę elektroniczną (zamkniętą) z miesięcznym terminem wypowiedzenia.
7. Dostawca może wypowiedzieć Umowę o Usługę elektroniczną (zamkniętą) – z 30-dniowym terminem wypowiedzenia – w przypadku likwidacji Sklepu internetowego.
8. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy o Usługę elektroniczną (zamkniętą), o blokadzie Konta lub blokadzie konkretnej treści zamieszczonej przez Użytkownika zostanie przesłana na adres mailowy wskazany na Koncie (podany przy rejestracji), wraz z uzasadnieniem tej decyzji, chyba że blokada treści lub Konta następuje na żądanie uprawnionego organu, a przepisy zakazują przekazania wskazanej informacji.
9. Usunięcie Konta (zakończenie korzystania z Usługi elektronicznej) oznacza utratę dostępu do materiałów udostępnionych na Koncie (bez utraty prawa dostępu do swoich danych zgodnie z postanowieniami RODO). Pomimo usunięcia Konta, Dostawca może przetwarzać dane osobowe Użytkownika m.in. w zakresie niezbędnym do realizacji uzasadnionego interesu Dostawcy, tj. w celu dochodzenia, ustalenia lub obrony przed roszczeniami, a także w celu wykonania obowiązków publicznoprawnych (np. podatkowych) – zob. polityka prywatności: <https://primabiotic.pl/polityka-prywatnosci/>.
10. Usunięcie Konta przez Użytkownika nie wyłącza możliwości ponownej rejestracji przez tę samą osobę, chyba że Konto zostało usunięte przez Dostawcę z winy Użytkownika, a termin przedawnienia roszczeń z tytułu naruszenia Umowy o Usługę elektroniczną jeszcze nie minął.
11. Użytkownik będący Konsumentem ma możliwość odstąpienia od Umowy o Usługę elektroniczną (zamkniętą) bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów w terminie 14 dni liczonych od dnia zawarcia Umowy. Odstąpienie od Umowy elektronicznej uniemożliwi korzystanie z Konta. Niezależnie od tego Użytkownik może w każdej chwili wypowiedzieć Umowę, usuwając Konto w sposób wskazany powyżej. By odstąpić od umowy, Użytkownik będący Konsumentem powinien przed upływem wskazanego terminu powiadomić o tym Dostawcę, w drodze jednoznacznego oświadczenia, mailowo lub drogą tradycyjnej korespondencji. W celu odstąpienia od umowy Użytkownik może skorzystać ze wzoru poniższego formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe (załącznik nr 1 poniżej). Może także skorzystać ze wzoru formularza załączonego do Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, wysłać informację dotyczącą wykonania przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy o Usługę elektroniczną. W przypadku odstąpienia od Umowy umowę uważa się za niezawartą, a wszelkie świadczenia stron ulegają zwrotowi (jeżeli były realizowane).

## **§ 7. Funkcjonalności w ramach Usługi elektronicznej**

1. Korzystanie z Usługi elektronicznej jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system operacyjny Użytkownika następujących, minimalnych wymagań technicznych: Android 6.0 Marshmallow lub wyższej lub iOS w wersji 12 lub wyższej.
2. Korzystanie z Usługi elektronicznej poprzez Serwis jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system operacyjny Użytkownika następujących, minimalnych wymagań technicznych: aktualna przeglądarka Chrome, Firefox, Safari, Edge.
3. Aby korzystać z Usługi elektronicznej należy mieć dostęp do Internetu.

## **III. Umowa sprzedaży**

### **§ 8. Czynności techniczne składające się na zawarcie Umowy sprzedaży**

1. Zawrzeć Umowę sprzedaży może każdy Użytkownik.
2. Umowa sprzedaży zawierana jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przy czym w zakresie dostawy realizowana jest na terytorium całej Unii Europejskiej.
3. Przed zawarciem Umowy sprzedaży Użytkownik ustala:
  - 1) rodzaj Towaru i w ślad za tym cenę,
  - 2) ilość Towaru,
  - 3) miejsce dostawy Towaru,
  - 4) formę płatności.

Przed zawarciem Umowy sprzedaży w ramach podsumowania Użytkownik otrzyma także informację o cenie całkowitej (licząc koszt transportu oraz jej składowe).

4. Dostawca na stronach Sklepu internetowego wskazuje, które Produkty są dostępne. Tylko dostępne Produkty można dodać do koszyka, z zastrzeżeniem § 9 ust. 2.
5. Złożenie Zamówienia przez Użytkownika następuje poprzez zaznaczenie (kliknięcie) przycisku „Kupuję i płacę”.
6. Do zawarcia Umowy sprzedaży, dochodzi w momencie potwierdzenia Zamówienia (potwierdzenia zawarcia Umowy sprzedaży wraz z podsumowaniem jej warunków poprzez wiadomość e-mail na wskazany adres).
7. Realizacja Umowy sprzedaży uzależniona jest od dokonania płatności. W przypadku braku dokonania płatności wskazanej w podsumowaniu w ramach jednorazowej sesji płatności, która trwa 60 min, zamówienie będzie anulowane (umowa będzie uważana za niezawartą). Wyjątkiem od powyższej zasady jest wybranie metody płatności „za pobraniem”. Anulowanie zamówienia będzie skuteczne w momencie przekazania (drogą wiadomości e-mail) oświadczenia o anulowaniu Zamówienia (wskazane oświadczenie jest równoznaczne z odstąpieniem od Umowy przez Dostawcę).
8. Płatność może nastąpić wyłącznie poprzez pośrednika płatności. Po dokonaniu płatności przekazywane jest potwierdzenie złożenia zamówienia wraz z informacją m.in. o możliwości odstąpienia od umowy.
9. Koszt transportu wskazywany jest przed zawarciem umowy, w podsumowaniu Zamówienia.



10. Ceny podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT, cła, etc.

### **§ 9. Szczególne warunki dotyczące Umowy sprzedaży**

1. Wysyłka Towaru (przekazanie Towaru wybranemu przewoźnikowi) nastąpi w terminie maksymalnie do pięciu dni roboczych od dnia zawarcia Umowy sprzedaży i opłacenia (lub wybrania metody płatności „za pobraniem”).
2. Dostawa nastąpi w terminie uwzględniającym czas na wysyłkę Towaru (maksymalnie 5 dni roboczych, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej) oraz czas na dostarczenie Towaru przez przewoźnika (zależnie od wybranej metody dostawy Towaru). W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Sprzedawcy, w szczególności opóźnień dostawy surowca, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu wysyłki Towaru, o którym mowa w ust. 1 powyżej do maksymalnie 15 dni roboczych. W takim przypadku Sprzedawca poinformuje o wystąpieniu opóźnienia w drodze wiadomości e-mail i określi przewidywany termin wysyłki Towaru z uwzględnieniem niniejszego zapisu.
3. Przedmiotem Zamówienia mogą być wyłącznie przedmioty dodane do koszyka. Brak możliwości dodania do koszyka oznacza, że dany Towar nie jest dostępny.
4. W obecności kuriera należy zweryfikować czy opakowanie nie jest naruszone. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia należy spisać z pracownikiem firmy kurierskiej protokół szkody.

### **§ 10. Odstąpienie od Umowy sprzedaży**

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej Użytkownik będący Konsumentem ma możliwość odstąpienia od Umowy o korzystanie z Usługi elektronicznej oraz Umowy sprzedaży bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów w terminie 14 dni. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się dla umowy:
  - 1) sprzedaży tj. umowy, w której wykonaniu przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności – od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta (lub dnia, w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie rzeczy), a w przypadku umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
  - 2) o usługę elektroniczną termin liczony jest od dnia zawarcia umowy.
2. Niezależnie od tego Użytkownik może w każdej chwili wypowiedzieć Umowę o korzystanie z Usługi elektronicznej. Wypowiedzenie Umowy o Usługę elektroniczną nie wpływa automatycznie na skuteczność zawartej Umowy sprzedaży.
3. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 4-5 ustawy o prawach konsumenta (ustawa z 30.05.2014 r.), prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - 1) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia,
  - 2) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało

otwarte po dostarczeniu.

4. O braku możliwości odstąpienia z przyczyn wskazanych w ust. 3 Konsument zostanie poinformowany przed dokonaniem zamówienia, a także w potwierdzeniu zamówienia.
5. By odstąpić od umowy Użytkownik będący Konsumentem powinien przed upływem wskazanego terminu powiadomić o tym Dostawcę, w drodze jednoznacznego oświadczenia, mailowo lub telefonicznie, lub drogą tradycyjnej korespondencji. W celu odstąpienia od umowy Użytkownik może skorzystać ze wzoru poniższego formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe (załącznik nr 1 poniżej).
6. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłać informację dotyczącą wykonania prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy (dane kontaktowe wskazane są w załączniku nr 1 do Regulaminu – poniżej).
7. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
8. Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz (na adres wskazany w załączniku nr 1 poniżej), niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.
9. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy. Do Państwa należy wybór sposobu zwrotu zamówionego towaru. Może to być poczta polska albo, np. firma kurierska (wariant usługi pozostaje do Państwa wyboru). Nie musicie Państwo wybierać tego samego sposobu zwrotu, jaki został wybrany celem dostarczenia towaru do Państwa.
10. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy, wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
11. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

## **§ 11. Usługa wyrażenia opinii posprzedażowej (badanie satysfakcji)**

1. Każdy Użytkownik dokonujący zakupu w Sklepie internetowym ma możliwość dobrowolnego i nieodpłatnego wystawienia opinii dotyczącej dokonanych zakupów. Przedmiotem opinii może być także ocena, zdjęcie lub recenzja zakupionego produktu w Sklepie Internetowym. Możliwość wystawienia opinii dostępna jest zarówno w ramach Usługi otwartej, jak i Usługi zamkniętej. Warunkiem skorzystania z tej funkcjonalności jest dokonanie zakupu Towaru w ramach

Umowy sprzedaży.

2. Możliwość wystawienia opinii, o której mowa w ust. 1 powyżej dostępna jest w dwóch wariantach:
  - 1) natychmiastowa opinia o Sprzedawcy i procesie sprzedażowym (możliwa do wykonania od razu po dokonaniu płatności, opinia ta nie dotyczy samego produktu);
  - 2) opinia wystawiona wskutek zaproszenia mailowego do formularza online (formularz online umożliwia udzielenie odpowiedzi na pytania Sprzedawcy dotyczące zakupionego produktu/ów ich ocenę, dodanie własnego tekstu opinii oraz zdjęcia).
3. Sprzedawca po dokonanych zakupach w Sklepie internetowym korzysta z usług podmiotu trzeciego obsługującego proces ankietowania i przekazuje mu w tym zakresie niezbędne dane do stworzenia zaproszenia dla Użytkownika.
4. Wysyłka ankiet oraz proces zbierania opinii w formularzach są obsługiwane w pełni przez podmiot zewnętrzny na podstawie odrębnej umowy zawartej przez Sprzedającego, tj. przez spółkę TrustMate S.A. z siedzibą przy ul. Bartoszewickiej 3, 51-641 Wrocław, KRS: 0000737597; NIP: 8971854393; REGON: 36998075100000 (dalej również jako: „TrustMate”).
5. W przypadku, w którym Użytkownik nie skorzysta z usługi natychmiastowego wyrażenia opinii po dokonaniu zakupu, o której mowa w ust. 2 pkt 1 powyżej, TrustMate wysyła do Użytkownika po dokonaniu zakupu wiadomość email z prośbą o wystawienie opinii oraz linkiem do formularza online umożliwiającego jej wystawienie – formularz online umożliwia udzielenie odpowiedzi na pytania Sprzedawcy dotyczące zakupów, ich ocenę, dodanie własnego tekstu opinii oraz zdjęcia zakupionego produktu (jak określono w ust. 2 pkt 2 powyżej).
6. W razie braku wystawienia odpowiedzi na formularz firmowy oraz braku wystawienia opinii produktowej (po otrzymaniu pierwszego zaproszenia wystosowanego przez podmiot trzeci), TrustMate może ponowić wysyłkę zaproszenia.
7. Wystawienie opinii przez Użytkownika nie jest obowiązkowe.
8. Wystawione przez Użytkownika opinie są publikowane przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym oraz na witrynie TrustMate.io.
9. Wystawienie opinii nie może być wykorzystywane przez Użytkownika do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji wobec Sprzedawcy, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Sprzedawcy lub osób trzecich.
10. Opinia może być wystawiona tylko do faktycznie zakupionych produktów w Sklepie Internetowym Sprzedawcy. Zabronione jest zawieranie fikcyjnych/pozornych umów sprzedaży w celu wystawienia opinii. Autorem opinii nie może być także sam Sprzedawca ani jego pracownicy bez względu na podstawę zatrudnienia.
11. Wystawiona opinia może zostać usunięta lub zmodyfikowana przez jej autora poprzez:
  - 1) bezpośrednio usunięcie lub zmianę treści opinii poprzez ponowne skorzystanie z zaproszenia, o którym mowa w § 11 ust. 2 pkt 2 i pkt 6 – w terminie do 30 dni od dnia zamieszczenia opinii;

- 2) usunięcie lub zmianę treści opinii poprzez skorzystanie z procesu mediacji (trwającej maksymalnie 21 dni) w ramach usługi oferowanej przez TrustMate – w przypadku w którym minął termin na skorzystanie z możliwości wyszczególnionej w pkt 1 powyżej;
  - 3) kontakt z TrustMate pod adresem e-mail: [omnibus@trustmate.io](mailto:omnibus@trustmate.io) – w przypadkach, w których nie można skorzystać z możliwości przewidzianych w pkt 1 i 2 powyżej.
12. W każdym przypadku do usługi wyrażania opinii za pomocą podmiotu trzeciego poprzez dedykowany formularz online, zastosowanie znajduje również regulamin podmiotu trzeciego dostępny pod następującym linkiem: <https://trustmate.io/user-regulations>.

#### **IV. Postanowienia końcowe**

##### **§ 12. Tryb postępowania reklamacyjnego i pozasądowe metody rozstrzygnięcia sporów**

1. Dostawca odpowiada względem Użytkownika cywilnoprawnie za naruszenie Umowy o korzystanie z Usługi elektronicznej (za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie).
2. Dostawca odpowiada względem Użytkownika cywilnoprawnie za naruszenie Umowy sprzedaży, w tym za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (zob. także § 12. poniżej). Odnośnie do odpowiedzialności z tytułu rękojmi i gwarancji zob. więcej: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/reklamacje/rekojmia/>.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Użytkownika dane kontaktowe podane w § 2. ust. 1 Regulaminu powyżej.
4. Dostawca rozpatrzy reklamację i powiadomi Użytkownika o jej rozpatrzeniu niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni. W przypadku Użytkowników będących konsumentami, jeżeli Dostawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, uważa się, że uznał reklamację. Odpowiedź na reklamację Dostawca przekazuje Użytkownikowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku.
5. W celu możliwie szybkiego rozpatrzenia, reklamacja powinna zawierać opis przyczyny reklamacji oraz dane pozwalające na identyfikację Użytkownika. W przypadku Użytkowników będących konsumentami nie jest to jednak wymóg, a zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona nawet bez tych elementów.
6. Powyższe postanowienia dotyczące reklamacji nie wyłączają możliwości dochodzenia przez Użytkownika swoich praw zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w ramach postępowania sądowego czy pozasądowych sposobów rozstrzygnięcia sporów, o czym mowa poniżej.
7. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika będącego konsumentem (w rozumieniu przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego) z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach, oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych

należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

<https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow>.

8. Użytkownik będący konsumentem może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu, 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). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).
9. Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z zasadami określonymi na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) w zakładce „rozstrzyganie sporów konsumenckich”.
10. Konsument, którego miejsce zamieszkania jest inne niż miejsce siedziby Dostawcy, ma prawo do skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, zgodnie z przepisami obowiązującymi w jego kraju zamieszkania.
11. Jeżeli jesteś Konsumentem zamieszkałym w innym kraju niż Polska i potrzebujesz wyjaśnień dotyczących swoich praw konsumenckich lub pomocy w rozwiązaniu sporu ze sprzedawcą, możesz skontaktować się z jednym z Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net). Informacje na temat działania Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich oraz listę kontaktów do jednostek Sieci w zależności od Twojego miejsca zamieszkania znajdziesz pod adresem: [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_pl](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_pl).

### **§ 13. Niezgodność towaru z umową, Rękojmia i Gwarancja w ramach Umowy Sprzedaży**

#### **[KONSUMENCI]**

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Konsumenta, jeżeli sprzedany Towar jest niezgodny z umową, są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w u.p.k. (rozdział 5a, art. 43a i n.).
2. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Konsumentowi Towar zgodny z umową.
3. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
  - 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność,
  - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował.
4. Ponadto Towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:
  - 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z

- uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk,
- 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:
    - a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
    - b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
    - c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy,
  - 3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać,
  - 4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w pkt 2-4, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w pkt 2-4, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.
6. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:
- 1) zostało ono przeprowadzone przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność;
  - 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią.
7. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest krótszy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru, lub charakterem braku zgodności towaru z umową.
8. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową określonego wyżej, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
9. Uprawnienia Konsumenta:
- 1) jeżeli towar jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany,
  - 2) 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 jest niemożliwe 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,
- 3) przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową,
  - 4) Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca,
  - 5) Konsument udostępnia Sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta towar na swój koszt,
  - 6) jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, Sprzedawca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt,
  - 7) Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.
10. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
- 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową ust. 9 pkt 2;
  - 2) Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z ust. 9 pkt 4-6;
  - 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
  - 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 9;
  - 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
11. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.
12. Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
13. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową

jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

14. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy, Konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez Konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.
15. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
16. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
17. Postanowienia zawarte w pkt 1-17 dotyczą również Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

### **[PRZEDSIĘBIORCY]**

18. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta będącego przedsiębiorcą, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę (rękojmia), na podstawie art. 556 i n. k.c.
19. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy kupującemu.
20. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.
21. Przedsiębiorca traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie Sprzedawcy o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
22. Wada polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
  - 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
  - 2) nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Przedsiębiorcę, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
  - 3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował Sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
  - 4) została Przedsiębiorcy wydana w stanie niezupełnym.
23. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę Przedsiębiorca może:
  - 1) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad, lub usunięcia wady. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą



pozostaje do wartości rzeczy bez wady. Przedsiębiorca nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna,

- 2) żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Przedsiębiorcy, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez Przedsiębiorcę jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

24. Sprzedawca nie jest gwarantem Towarów. W przypadku udzielenia przez gwaranta gwarancji jakości obejmującej Towary (Gwarancja) jej warunki są udostępniane przy Towarze. Uprawnienia z tytułu Gwarancji należy wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w dokumencie gwarancyjnym dołączonym do Towaru. Postanowienia niniejszego ustępu mają zastosowanie zarówno do Konsumentów jak i kupujących niebędących Konsumentami.

#### **§ 14. Pomoc techniczna**

Dostawca ma prawo do czasowej przerwy w świadczeniu Usługi elektronicznej, związanej z wprowadzaniem zmian technicznych (dalej „Przerwa Techniczna”). Jednorazowa Przerwa Techniczna nie może przekraczać 24 godzin. Dostawca dołoży najwyższej staranności, aby Przerwy Techniczne miały miejsce w godzinach nocnych i trwały możliwie jak najkrócej.

#### **§ 15. Zmiana Regulaminu i postanowienia końcowe**

1. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z poniżej wskazanych ważnych przyczyn:
  - 1) jeżeli zmiana Regulaminu jest konieczna ze względu na zmianę przepisów powszechnie obowiązującego prawa, które mają bezpośredni wpływ na treść Regulaminu – odpowiednio w tym zakresie,
  - 2) zmian wynikających ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z usługi w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
  - 3) wprowadzenia istotnych zmian w funkcjonowaniu Serwisu w tym związanych z postępowaniem technicznym lub technologicznym, obejmujących zmiany w systemach Dostawcy,
  - 4) zwiększenia przejrzystości postanowień Regulaminu,
  - 5) zmiana jest związana z istotnym wzrostem kosztów świadczenia usługi niezależnych od Dostawcy, np. wzrost kosztów magazynowania wynikających ze wzrostu cen energii.
2. Informując o zmianie Regulaminu, Dostawca przekazuje Regulamin obejmujący zmiany wprowadzone zgodnie z ustępem poprzedzającym. Regulamin zostanie udostępniony Użytkownikom (dysponującym Kontem tj. korzystającym z Usługi zamkniętej) na trwałym nośniku (na adres e-mail wskazany na Koncie), udostępniając jednocześnie nową treść regulaminu do pobrania, z 14-dniowym

wyprzedzeniem, dając możliwość wypowiedzenia Umowy w trybie wskazanym w § 6. Regulaminu. Na stronie internetowej Serwisu udostępnione zostaną także poprzednie wersje Regulaminu.

3. Zmiana Regulaminu nie może dotyczyć zawartych Umów sprzedaży.
4. Nie wymagają zmiany Regulaminu (ani nie podlegają wymogom trybu ust. 2 powyżej), zmiany które:
  - 1) wynikają ze zmian dokonanych w Serwisie, które są niezbędne do zachowania zgodności z umową, np. polegają na:
    - a) zmianach technicznych związanych z podnoszeniem poziomu bezpieczeństwa (zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych) i poziomu funkcjonalności (w tym eliminowanie błędów),
    - b) zmianach zwiększających zakres Usługi elektronicznej,
  - 2) stanowią poprawki w Regulaminie mające na celu eliminację błędów, które to zmiany nie wpływają na zakres praw i obowiązków Użytkownika, np. poprawki błędów językowych.
5. Serwis prowadzony jest w języku polskim.
6. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej i Umowa sprzedaży zawierane są w języku polskim.
7. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej i Umowa sprzedaży podlegają prawu polskiemu. Niniejsze postanowienie nie pozbawia Konsumentów przysługujących im praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa w ich kraju zamieszkania. Niniejsze postanowienie nie ogranicza ochrony przyznanej Konsumentowi na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa państwa, w którym Konsument ma miejsce zwykłego pobytu.
8. Konsument może wytoczyć powództwo przeciwko Dostawcy przed sądem polskim albo przed sądem miejsca, w którym Konsument ma miejsce zamieszkania. Dostawca może wytoczyć powództwo przeciwko Konsumentowi tylko przed sądy państwa członkowskiego, na którego terytorium Konsument ma miejsce zamieszkania.
9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej, z zastrzeżeniem, że niniejsze postanowienie nie może prowadzić do pozbawienia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy. Jeżeli Konsument zamieszkuje na stałe w państwie członkowskim Unii Europejskiej innym niż Rzeczpospolita Polska, dodatkowo może przysługiwać mu ochrona na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa państwa członkowskiego, będącego państwem zamieszkania konsumenta.
10. Żadne postanowienie Regulaminu nie może być rozumiane jako wyłączające lub ograniczające prawa Konsumentów.
11. W przypadku stwierdzenia, że którekolwiek z postanowień Regulaminu jest z mocy prawa nieważne lub bezskuteczne, okoliczność ta nie będzie miała wpływu na ważność, skuteczność lub możliwość wyegzekwowania pozostałych postanowień, chyba że z okoliczności wynikać będzie w sposób oczywisty, że bez postanowień nieważnych lub bezskutecznych, umowa o świadczenie Usługi elektronicznej lub Umowa sprzedaży nie zostałaby zawarta.

12. Regulamin obowiązuje od **03.04.2025** r.

Załączniki:

Załącznik nr 1 Formularz odstąpienia od umowy (gdy takie prawo przysługuje)

**Załącznik nr 1 Formularz odstąpienia od umowy (gdy takie prawo przysługuje);**

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy

Adresat:

Natubay Sp. z o.o.  
ul. Poznańska 46C  
62-510 Konin

Oświadczenie o odstąpieniu (przykładowa treść):

*Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi elektronicznej (Konto w Sklepie internetowym pod adresem [link])/następującego towaru: ...*

Imię i nazwisko Konsumenta: .....

Adres konsumenta (w tym adres e-elektroniczny): .....

Data zawarcia umowy: .....

Numer zamówienia:.....

Podpis konsumenta (tylko, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

Data: .....