

## REGULAMIN SPRZEDAŻY NA ODLEGŁOŚĆ

### I. DEFINICJE

1. **Adres do korespondencji** – Retalo Limited, 5, Dositheou, PARABUILDING BLOCK A, 1st Floor, Office 102 A, 1071, Nicosia, Cyprus,
2. **Adres poczty elektronicznej** - pl@24customercare.com
3. **Infolinia** – numer infolinii Sprzedawcy, podany w ogłoszeniu reklamowym;
4. **Konsument** – Klient dokonujący czynności prawnej ze Sprzedawcą w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
5. **Klient** - dokonująca Zamówienia osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych (zgodnie z prawem stanowiącym w miejscu przebywania Klienta), a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną (w tym również Konsument) oraz osoba pomiędzy 13 a 18 rokiem życia, o ile uzyskała zgodę przedstawiciela ustawowego na zawarcie Umowy sprzedaży;
6. **Produkty** – Produkty prezentowane przez Sprzedawcę i oferowane do sprzedaży podczas rozmowy telefonicznej;
7. **Regulamin** - niniejszy Regulamin sprzedaży za pośrednictwem infolinii Sklepu;
8. **Sklep** – działalność sprzedażowa prowadzona przez Sprzedawcę przy wykorzystaniu Infolinii, w ramach której Klient może składać Zamówienia na Produkty;
9. **Sprzedawca**– Retalo Limited, 5, Dositheou, PARABUILDING BLOCK A, 1st Floor, Office 102 A, 1071, Nicosia, Cyprus, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Cypru pod numerem HE 412125, numer identyfikacji podatkowej: CY 10412125A, prowadzący działalność gospodarczą;
10. **Umowa sprzedaży** – umowa na mocy której Sprzedawca zobowiązuje się przenieść na Klienta własność Produktu i wydać mu Produkt, a Klient zobowiązuje się Produkt odebrać i zapłacić Sprzedawcy cenę, zawierana na odległość, to jest w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Sprzedawcy i Klienta, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy wyłącznie (telefonicznie);
11. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży Produktów na odległość za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, określające rodzaj i liczbę Produktów;
12. **Zestaw** – oferowany przez Sprzedawcę zestaw promocyjny składający się z kilku Produktów, przy czym jeden lub więcej Produktów oferowany jest w obniżonej cenie.

### II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady zawierania i wykonywania umów sprzedaży dotyczących Produktów zawieranych w drodze telefonicznej.
2. Strony są zobowiązane do przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. Korzystanie przez Klienta z możliwości dokonania Zamówienia poprzez Infolinię jest związane z koniecznością poniesienia przez Klienta kosztów połączenia według taryfy operatora telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Klient. Sprzedawca nie pobiera dodatkowych opłat za korzystanie z Infolinii.
4. Telefonując na Infolinię, Klient zapewnia, że posiada zdolność prawną do zawierania wiążących umów oraz że zapoznał się z niniejszym Regulaminem i Polityką Prywatności Sprzedawcy.

### **III. ZASADY SKLEPU**

1. Klient w ramach korzystania ze Sklepu zobowiązany jest do:
  - a. korzystania ze Sklepu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie oprogramowania lub urządzeń, mogących zakłócić funkcjonowanie Sklepu;
  - b. podania Sprzedawcy prawdziwych danych adresowych, umożliwiających prawidłową realizację Zamówienia, tj. imienia i nazwiska, adresu (ulica, numer domu, miejscowości wraz z kodem pocztowym), numeru telefonu kontaktowego, adresu e-mail lub innych danych wskazanych przez Sprzedawcę w trakcie rozmowy telefonicznej, o ile są one konieczne do złożenia i realizacji Zamówienia;
  - c. prowadzenia rozmowy z wykorzystaniem Infolinii bez wulgaryzmów i słów powszechnie uznawanych za obraźliwe lub dyskryminujące.
2. W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień ust. 1 powyżej, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do:
  - a. przerwania połączenia w ramach Infolinii;
  - b. odmowy zawarcia Umowy sprzedaży;
  - c. podejmowanie innych przewidzianych prawem działań w celu obrony praw Sprzedawcy lub jego personelu.

### **IV. UMOWA SPRZEDAŻY**

1. Szczegółowe informacje na temat Produktów oraz możliwości ich zakupienia, w tym w szczególności informacje na temat form sprzedaży Produktów, dostępności Produktów, cen Produktów, warunków promocji, warunków płatności oraz zasad i kosztów dostawy Produktów są przekazywane Klientom telefonicznie.
2. Złożenie Zamówienia za pośrednictwem Infolinii możliwe jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 20:00 oraz w soboty oraz niedziele od 09:00 do 20:00.
3. Podczas rozmowy telefonicznej pracownik Sprzedającego przedstawia podstawowe informacje o skutkach prawnych zawarcia umowy oraz odpowiada na ewentualne pytania Klienta.
4. Oferta zawarcia Umowy sprzedaży jest składana Klientowi poprzez Infolinię, w czasie rozmowy z konsultantem Sprzedawcy. Cena Towaru uzgodniona przez Strony nie może ulec zmianie, niezależnie od zmian cen w Sklepie.
5. Zawarcie umowy sprzedaży Produktów jest możliwe wyłącznie podczas rozmowy telefonicznej.
6. W przypadku woli zawarcia umowy przez Klienta, po telefonicznym uzgodnieniu Zamówienia, Klient określa sposób i adres dostawy oraz formę płatności, a także wskazuje swój adres poczty elektronicznej w celu potwierdzenia Zamówienia.
7. Każdorazowo podczas składania Zamówienia przez telefon, Klient informowany jest o danych Sprzedawcy z którym zostanie zawarta umowa sprzedaży, cenie łącznej wybranego Produktu lub Produktów oraz o łącznym koszcie wybranego sposobu dostawy, a także o wszystkich dodatkowych kosztach, jakie jest zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży. Klient potwierdza Zamówienie, składa ewentualne zastrzeżenia, prosi o uzupełnienie Zamówienia albo rezygnuje z jego realizacji w trakcie rozmowy telefonicznej.
8. Rezygnacja/anulowanie Zamówienia przez Klienta jest możliwe tylko i wyłącznie do momentu w którym Sprzedawca nie rozpoczął procesowania Zamówienia. Informację na temat etapu realizacji Zamówienia Klient może otrzymać od Sprzedawcy za pośrednictwem Infolinii Sprzedawcy. Zapis nie wyłącza prawa do odstąpienia do umowy, opisanego w punkcie VII Regulaminu.

9. Klient zobowiązany jest do wskazania pełnego i prawidłowego adresu do wysyłki oraz numeru telefonu, które do czasu dostawy nie powinny ulec zmianie. Zmiana adresu dostawy możliwa jest tylko w nadzwyczajnych okolicznościach po uzgodnieniu z Sprzedającym oraz przed przekazaniem Produktów przewoźnikowi w celu dostarczenia.
10. Po zakończeniu rozmowy telefonicznej podczas której zostało złożone Zamówienie, Klient otrzymuje - na podany przez niego podczas rozmowy telefonicznej adres poczty elektronicznej - potwierdzenie złożenia Zamówienia od Sprzedającego. W przypadku niepodania przez Klienta adresu e-mail do wysyłki potwierdzenia Zamówienia podczas rozmowy telefonicznej, potwierdzenie Zamówienia zostaje doręczone Klientowi wraz z zamówionym Produktem, o czym Klient jest informowany podczas rozmowy telefonicznej.
11. Ceny Produktów podawane są w wybranej walucie, jednak nie zawierają dodatkowych opłat i podatków ponad te właściwe dla miejsca, z którego Sprzedawca dokonuje wysyłki Produktu. Jeśli na terytorium z którego dokonywane jest Zamówienie obowiązują inne podatki, jak również dodatkowe opłaty związane z lokalnym prawem (w tym cło, akcyza, VAT) Klient zobowiązany jest uiścić je we własnym zakresie.
12. Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów przesyłki Produktu. Koszty przesyłki zostaną podane przez Sprzedawcę podczas rozmowy za pośrednictwem Infolinii.
13. Sprzedawca może udzielać rabatu na całość kosztów wysyłki. Sprzedawca podaje informacje o udzieleniu rabatu podczas rozmowy telefonicznej. Rabat, o którym mowa w zdaniu pierwszym jest stosowany wyłącznie przy pierwszej próbie wysyłki Produktu do Klienta w ramach danego Zamówienia.
14. Przy wyborze formy wysyłki ekspresowej przesyłka zostanie nadana w dniu dokonania Zamówienia lub następnego dnia roboczego, jeśli Zamówienie zostało złożone po godzinie 14.00, chyba, że inaczej uzgodniono z Klientem.
15. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Zamówienia w następujących przypadkach:
  - a. w przypadku paczek za pobraniem – jeżeli Zamówienie zostało złożone przez osobę, która w przeszłości nie odebrała adresowanych do niej Produktów lub przy wykorzystaniu danych nieprawdziwych lub adresów miejsc publicznych;
  - b. w każdym przypadku – jeżeli Sprzedawca ma uzasadnione podejrzenia, że zamówienie zostało złożone w celu wyrządzenia szkody Sprzedawcy lub naruszenia jego interesów (np. Zamówienie złożone przez przedsiębiorcę konkurencyjnego).
16. O odmowie przyjęcia Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie informuje i zwraca cenę, jeżeli została zapłacona. Zwrot ceny następuje w ciągu 3 dni od dnia odmowy przyjęcia Zamówienia.

## V. PŁATNOŚCI

1. Płatność z tytułu nabycia Produktu może być zrealizowana na jeden ze sposobów płatności dostarczonych przez Sklep, w tym w szczególności:
  - a. Gotówką do rąk kuriera, przy odbiorze Produktów;
  - b. Przelewem internetowym.
2. Wyboru metody płatności spośród dostępnych metod dokonuje Klient podczas rozmowy telefonicznej.
3. Przy wyborze którejkolwiek z form płatności, Klient ponosi koszty z tym związane.
4. Zamówiony Produkt pozostaje własnością Sprzedawcy do chwili całkowitej zapłaty.
5. Klientowi, który zawarł umowę sprzedaży, przesyłana lub udostępniana jest na jego dyspozycję faktura VAT. Faktury przesyłane są w formie elektronicznej Klientom, którzy przekazali Sprzedawcy adres e-mail.

## **VI. DOSTAWA**

1. Dostawa zamówionego Produktu zostanie zrealizowana tylko wtedy, gdy adres dostawy jest na terenie obsługiwanego kraju, o czym Klient zostanie poinformowany w momencie składania Zamówienia.
2. Produkt dostarczany jest Klientowi za pośrednictwem operatora pocztowego, firmy kurierskiej lub wysyłkowej.
3. Termin dostarczenia Produktu do Klienta wynosi do 7 dni roboczych od dnia złożenia przez Klienta Zamówienia. Termin dostarczenia Produktu do Klienta jest zależny od podmiotu dostarczającego.
4. W przypadku, kiedy w chwili złożenia Zamówienia Produkt nie znajduje się w magazynie Sprzedawcy, termin wysłania Produktu wynosi do 7 dni roboczych od dnia, w którym Produkt znajdzie się w magazynie Sprzedawcy, o której to dacie Klient jest informowany przez Sprzedawcę.
5. Wszelkie prośby dotyczące konkretnego czasu dostarczenia przesyłki lub zmiany formy płatności należy podać podczas rozmowy telefonicznej.
6. Klient obowiązany jest zbadać przesyłkę. W razie stwierdzenia uszkodzenia Produktu lub braków ilościowych Produktów, Klient obowiązany jest sporządzić, w obecności przewoźnika protokół szkody, w którym należy podać rodzaj uszkodzenia Produktu lub braków Produktów oraz datę i godzinę doręczenia. Następnie podpisany protokół wraz ze zdjęciem uszkodzonego Produktu należy przesłać Sprzedawcy.
7. W przypadku stwierdzenia:
  - a. uszkodzenia mechanicznego zawartości przesyłki,
  - b. niekompletności przesyłki lub
  - c. niezgodności zawartości przesyłki z przedmiotem Zamówienia, - Klient jest uprawniony do odmowy przyjęcia przesyłki. W takim przypadku Klient powinien niezwłocznie powiadomić Sprzedawcę o zaistniałej sytuacji w celu przygotowania powtórnej wysyłki Produktu.
8. Bezpodstawna odmowa przyjęcia zamówionej i nieuszkodzonej przesyłki lub niepodjęcie przesyłki w terminie nie stanowi odstąpienia od Umowy sprzedaży. Klientowi w takim wypadku nie są zwracane koszty pierwszej przesyłki, a dodatkowo Klient ponosi ewentualne koszty zwrotu Produktu do Sprzedawcy. Zrealizowanie powtórnej wysyłki możliwe jest po dokonaniu przez Klienta przedpłaty na poczet kosztów powtórnej przesyłki i kosztów zwrotu Produktu do Sprzedawcy na rachunek bankowy Sprzedawcy. Postanowienie to nie obowiązuje w przypadku odstąpienia Klienta od Umowy sprzedaży.
9. Dostawa następuje na adres wskazany przez Klienta; uprawnienia osób odbierających przesyłkę pod tym adresem nie będą badane. Jeżeli dostawa jest niemożliwa lub utrudniona ze względu na podanie niepoprawnego adresu lub adresu, który stał się niepoprawny lub ze względu na fakt, że dostawa nie została przyjęta pod tym adresem lub nie została tam niezwłocznie przyjęta – odpowiedzialność za to ponosi Klient.

## **VII. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy sprzedaży w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Klient będący Konsumentem wszedł w posiadanie Produktu lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta będącego Konsumentem weszła w posiadanie Produktu.

3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży, Klient będący Konsumentem zobowiązany jest poinformować Sprzedawcę o odstąpieniu w drodze jednoznacznego oświadczenia. Oświadczenie może zostać złożone w szczególności telefonicznie, pismem wysłanym przesyłką pocztową lub kurierską na Adres korespondencyjny Sprzedawcy lub pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy.
4. Klient będący Konsumentem może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy sprzedaży, który znajduje się na końcu niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe. Klient będący Konsumentem może również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od Umowy sprzedaży lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną. Jeżeli Klient będący Konsumentem skorzysta z tej możliwości, Sprzedawca przśle mu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy sprzedaży na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).
5. Termin czternastodniowy, w którym Klient może odstąpić od Umowy sprzedaży, liczy się od dnia wydania Produktu lub Usługi.
6. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży wystarczy, aby Klient będący Konsumentem wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży.
7. W razie odstąpienia od umowy Umowa sprzedaży jest uważana za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.
8. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy udostępniony przez Sprzedawcę).
9. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
10. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od Klienta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
11. Jeżeli Klient zapłacił za Produkt przelewem bankowym, wówczas zwrot nastąpi na rachunek bankowy, wskazany przez Klienta w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy. W przypadku, gdy Klient nie wskazał takiego numeru w oświadczeniu o odstąpieniu, zwrot nastąpi dopiero po przekazaniu przez Klienta numeru rachunku bankowego Sprzedawcy.
12. Jeżeli Klient zapłacił za Produkt przy odbiorze przesyłki (płatność za pobraniem), wówczas zwrot nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy (o ile Klient wskazał taki rachunek). Jeżeli Klient nie wskazał rachunku bankowego, Sprzedawca wyśle do Klienta na podany przez niego adres e-mail z prośbą o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który powinien nastąpić zwrot lub skontaktuje się z Klientem w tej sprawie telefonicznie, lub dokona zwrotu za pośrednictwem przekazu pocztowego.
13. Sklep nie weryfikuje z jakiego rachunku bankowego lub z czyjej karty kredytowej nastąpiła płatność za Produkty zamówione w Sklepie. Weryfikacja taka nie jest dokonywana również przed dokonaniem zwrotu ceny produktu oraz kosztów przesyłki do Klienta.
14. Klient ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Produkt winien zostać

zwrócony w niezmiennym stanie, oryginalnie zapakowany, ze wszystkimi akcesoriami do niego dołączonymi.

15. Produkt/produkty należy zwrócić na adres do korespondencji Sprzedawcy, wskazany w oświadczeniu o odstąpieniu, znajdującym się na dole Regulaminu.
16. Zwrot Produktu za pomocą przesyłki za pobraniem nie będzie akceptowany (przesyłki takie nie będą odbierane, w związku z czym Produkt uznaje się za niezwrócony).
17. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
18. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez Konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść Konsument:
  - a. jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy udostępniony przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów,
  - b. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.
19. Prawo odstąpienia nie przysługuje Klientowi w przypadku umowy:
  - a. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Klienta lub służąca zaspokojeniu zindywidualizowanych potrzeb Klienta;
  - b. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu. W szczególności dotyczy to suplementów diety i kosmetyków;

## **VIII. SPRZEDAŻ ZESTAWÓW**

1. Do Sprzedaży Zestawów stosuje się pozostałe postanowienia Regulaminu w zakresie w jakim nie pozostają one w sprzeczności z postanowieniami niniejszego pkt. VIII.
2. Odstąpienie od Umowy sprzedaży Zestawów możliwe jest wyłącznie w stosunku do wszystkich Produktów wchodzących w jego skład. Wyłącza się prawo Konsumenta do odstąpienia od Umowy Sprzedaży w stosunku do niektórych tylko Produktów wchodzących w skład Zestawu.
3. Postanowienie ust. 2 stosuje się odpowiednio do roszczeń Konsumentów wynikających z rękojmi, gwarancji, reklamacji i wszelkiego rodzaju innych uprawnień do zwrotu Zestawu lub żądania obniżenia ceny.

## **IX. PROMOCJE**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo organizowania promocji (zwana dalej "Promocja"), na warunkach, które każdorazowo zostaną podane w odniesieniu do danej promocji. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zakończenia oraz wznowienia promocji w dowolnym momencie.
2. Informacja o promocjach oraz prawie do skorzystania z nich jest udzielana Klientowi poprzez Infolinię, w czasie rozmowy z konsultantem Sprzedawcy.
3. Promocje stosowane przez Sprzedawcę nie łączą się. W razie spełniania przez Klienta łącznie warunków do skorzystania z kilku promocji, Klient może skorzystać tylko z jednej, wybranej przez siebie.

4. Promocja pod nazwą „100% refundacji od autoryzowanego sprzedawcy” (zwana dalej „Promocją refundacji”), polega na możliwości otrzymania przez Klienta obniżki ceny Produktu. Szczegółowe informacje na temat wartości obniżki zostaną podane podczas rozmowy telefonicznej.
5. Promocja refundacji obowiązuje jedynie w przypadku zakupu przez Klienta Zestawu minimum 3 produktów oraz książki bądź e-booka. Sprzedawca ma prawo objąć Promocją refundacji również Klienta niespełniającego powyższego warunku, według własnej decyzji.
6. Promocja trwa w okresie wskazanym przez Sprzedawcę w materiale reklamowym.
7. Skorzystanie z Promocji refundacji jest możliwe jedynie w przypadku, w którym Klient jest jedną z pierwszych osób, które skontaktują się z Infolinią w okresie trwania Promocji. Liczba osób, które zostaną objęte Promocją, jest każdorazowo podana w materiale reklamowym Sprzedawcy.
8. Klient, w rozmowie z konsultantem Sprzedawcy, ma obowiązek w sposób jasny i zrozumiały poinformować o chęci skorzystania z Promocji.
9. Konsultant Sprzedawcy ma obowiązek poinformować Klienta o przyznaniu bądź odmowie przyznania Promocji. Decyzja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, należy do wyłącznej gestii Sprzedawcy.

## **X. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Sprzedawca informuje, że jest zobowiązany do zapewnienia zgodności sprzedawanych Produktów z umową.
2. Jeżeli po otrzymaniu przesyłki okaże się, że Produkt posiada wady fizyczne (w tym uszkodzenia mechaniczne) powstałe podczas dostawy lub tkwiące od początku w Produkcie, należy odesłać przesyłkę do Sprzedawcy. Produkt w takim wypadku podlega wymianie na pełnowartościowy (wolny od wad fizycznych).
3. Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji („Reklamacja”), w przypadku gdy Produkt posiada wady, a także w przypadku niewłaściwych działań lub zaniechań podjętych przez Sprzedawcę. W takim przypadku Klient powinien skontaktować się z Sprzedawcą w celu złożenia Reklamacji.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - a. Imię i nazwisko Klienta,
  - b. Dane kontaktowe Klienta,
  - c. Datę nabycia Produktu – jeżeli dotyczy,
  - d. Nazwę Produktu – jeżeli dotyczy,
  - e. Dokładny opis zastrzeżeń,
  - f. Daty stwierdzenia nieprawidłowości,
  - g. Kiedy i w jakich okolicznościach stwierdzono wady Produktu – jeżeli dotyczy,
  - h. Żądanie reklamującego,
  - i. Numer konta bankowego – w przypadku reklamacji dotyczących Produktu.
5. Najpóźniej w ciągu 14 dni od daty otrzymania reklamacji, Sprzedawca ustosunkuje się do złożonej reklamacji i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu. W przypadku, gdy reklamacja będzie uzasadniona, Sprzedawca poinformuje Klienta o proponowanym sposobie realizacji reklamacji. W przypadku zakupu Produktu przez telefon, jeżeli Klient zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady, albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

6. W razie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Sprzedawca uzna odstąpienie Klienta od umowy, obniży cenę Produktu, wymieni Produkt na nowy lub uzupełni jego braki ilościowe, w zależności od żądania Klienta zgłoszonego w Reklamacji.
7. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Produktu z wadą pozostaje do wartości Produktu bez wady.
8. W przypadku gdy wymiana lub uzupełnienie przesyłki, o których mowa w zdaniu poprzednim są niemożliwe lub zbyt utrudnione, lub wiążą się z nadmiernymi kosztami dla Sprzedawcy, Sprzedawca poinformuje o powyższym Klienta.
9. Jakość oraz właściwości wszystkich Produktów gwarantowana jest przez Producentów tych Produktów. Sprzedawca otrzymuje zapewnienie od Producentów, iż dystrybuowane przez nich produkty są zgłoszone do wymaganych prawem rejestrów, posiadają wszelkie wymagane prawem atesty, pozwolenia, spełniają stosowne normy itp. Z uwagi na powyższe Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne niezgodności w tym zakresie oraz szkody wynikające z użycia Produktu oraz braku jego właściwości, o których zapewniał producent.
10. Należy przestrzegać wszelkich wskazówek zamieszczonych na opakowaniach lub pojemnikach. Sprzedawca nie odpowiada za skutki użycia Produktów niezgodnie z tymi wskazówkami, ani za skutki niezastosowania się do tych wskazówek.
11. Postanowienia niniejszego artykułu nie wyłączają bardziej korzystnych postanowień wynikających z promocji stosowanych przez Sprzedawcę.
12. Chcąc dochodzić roszczeń wobec Sprzedawcy, Klient może skorzystać z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń oraz rozpatrywania reklamacji, w tym min.
  - d. wystąpić do mediatora lub instytucji, przed którymi będzie się toczyło postępowanie mediacyjne z wnioskiem o przeprowadzenie mediacji,
  - e. wystąpić do instytucji, przed którą będzie się toczyło postępowanie polubowne z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny,
  - f. ile jest Konsumentem zwrócić się po pomoc do właściwego rzecznika konsumentów lub innego podmiotu wykonującego podobne funkcje.
13. Na stronie <http://ec.europa.eu/consumers/odr> istnieje platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów między konsumentami a przedsiębiorcami na poziomie UE (platforma ODR). Platforma ODR to interaktywna i wielojęzyczna strona internetowa z kompleksową usługą dla konsumentów i przedsiębiorców poszukujących pozasądowego rozwiązania sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z umowy sprzedaży on-line.
14. W celu usunięcia wątpliwości instrukcja, o której mowa w pkt 4 powyżej, nie stanowi zapisu na sąd polubowny ani automatycznej zgody Sprzedawcy na udział w mediacji lub arbitrażu.

## **XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Dane Kontaktowe przekazane przez Klientów w ramach Sklepu będą wykorzystywane przez Sprzedawcę do przedstawienia informacji handlowych i treści marketingowych Klientom oraz kolejno do zawarcia i realizacji umów zawieranych ze Sprzedawcą.
2. Wszystkie dane personalne są przez Sprzedawcę traktowane poufnie i zgodnie z właściwymi ustawowymi regulacjami, w szczególności zawartymi w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.UE. L Nr 119).
3. Dla zabezpieczenia tych danych, Sprzedawca chroni je korzystając z najnowocześniejszych technik szyfrowania. Wszystkie dane Klientów podawane przez Klientów w Sklepie są przekazywane do Sprzedawcy w formie zaszyfrowanej.

4. Informacje o ochronie danych znajdują się w Polityce Prywatności, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

## **XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy. Rozstrzyganie sporów powstałych między Sprzedawcą a Klientem będącym Konsumentem podlega sądowi właściwemu ze względu na miejsce zamieszkania Konsumenta.
2. Prawem właściwym dla Umów sprzedaży jest prawo Cypru, zaś w przypadku, gdy Klientem jest Konsument, prawo kraju zamieszkania konsumenta.
3. Regulamin nie narusza szczególnych regulacji prawa lokalnego, bardziej korzystnych dla Konsumenta. W przypadku gdy Regulamin zawiera mniej korzystne zapisy niż postanowienia prawa lokalnego, w miejsce tych zapisów stosuje się bardziej korzystne dla Konsumenta przepisy prawa lokalnego.
4. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.
5. Sprzedawca ma prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie co najmniej 7 dni od umieszczenia zmienionego Regulaminu na stronie internetowej, chyba, że nowy Regulamin przewiduje późniejsze wejście w życie zmiany.
6. W przypadku zawarcia Umowy sprzedaży pomiędzy Sprzedawcą a Klientem będącym Konsumentem, Regulamin może być zmieniony jedynie za wyraźnym porozumieniem Sprzedawcy i Klienta będącego Konsumentem.
7. W przypadku zawarcia Umowy sprzedaży, Regulamin stanowi integralną część Umowy sprzedaży.