

# Regulamin Sklepu Internetowego

## I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki, sposób świadczenia Usług drogą elektroniczną i sprzedaży prowadzonej za pośrednictwem Sklepu Internetowego [www.zdrowasowa.pl](http://www.zdrowasowa.pl). Sklep prowadzi ZDROWA SOWA spółka z o.o z siedzibą w Łodzi, pod adresem ul. Wróblewskiego 18, 93-578 Łódź, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000982440, NIP 7292744945, REGON 522584882, o kapitale zakładowym w wysokości: 5 000,00zł, zwana dalej Sprzedawcą.
2. Kontakt ze Sprzedawcą odbywa się poprzez:
  - a. adres poczty elektronicznej: [kontakt@zdrowasowa.pl](mailto:kontakt@zdrowasowa.pl);
  - b. pod numerem telefonu: +48 727 005 006;
  - c. [formularz kontaktowy dostępny na stronach Sklepu Internetowego](#).Niniejszy Regulamin jest nieprzerwanie dostępny w witrynie internetowej [www.zdrowasowa.pl](http://www.zdrowasowa.pl), w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili.
3. Sprzedawca informuje, że korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniem po stronie każdego użytkownika sieci Internet, polegającym na możliwości wprowadzenia do systemu teleinformatycznego Klienta szkodliwego oprogramowania oraz pozyskania i modyfikacji jego danych przez osoby nieuprawnione. By uniknąć ryzyka wystąpienia zagrożeń w/w Klient powinien stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują ich wystąpienie, a w szczególności programy antywirusowe i zaporę sieciową typu firewall.

## II. Definicje

### Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

4. Dni robocze – są to dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
5. Klient – osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która dokonuje Zamówienia w ramach Sklepu Internetowego lub korzysta z innych Usług dostępnych w Sklepie Internetowym;
6. [Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. \(Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.\)](#);
7. Konto – przydzielona danemu Klientowi część Sklepu Internetowego, za pomocą której Klient może dokonywać określonych działań w ramach Sklepu Internetowego;
8. Konsument – Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego;
9. Przedsiębiorca - Klient będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego;
10. Regulamin – niniejszy dokument;
11. Towar – produkt prezentowany w Sklepie Internetowym, którego opis jest dostępny przy każdym z prezentowanych produktów;
12. Umowa sprzedaży – Umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem;
13. Usługi – usługi świadczone przez Sprzedawcę na rzecz Klientów drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów [ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną](#) (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.);
14. [Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta \(Dz. U. 2014, Nr 827\)](#);
15. [Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną](#) (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.);
16. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy

<sup>1</sup> Art. 22-1 . Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

<sup>2</sup> Art. 43-1 . Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 331 § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę Towaru.

### **III. Zasady korzystania ze Sklepu Internetowego**

1. Korzystanie ze Sklepu Internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - a. komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu,
  - b. dostęp do poczty elektronicznej,
  - c. przeglądarka internetowa Microsoft Edge w wersji 42.x lub nowszej, Firefox w wersji 48.0 lub nowszej, Chrome w wersji 50 lub nowszej, Opera w wersji 50 lub nowszej, Safari w wersji 10.x. lub nowszej,
  - d. włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
2. Korzystanie ze Sklepu Internetowego oznacza każdą czynność Klienta, która prowadzi do zapoznania się przez niego z treściami zawartymi w Sklepie.
3. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
  - a. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
  - b. korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
  - c. niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Sklepu Internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam),
  - d. korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób nieuciążliwy dla innych Klientów oraz dla Sprzedawcy,
  - e. korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Sklepu Internetowego jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,
  - f. korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.

### **IV. Usługi**

1. Sprzedawca umożliwia za pośrednictwem Sklepu Internetowego korzystanie z bezpłatnych Usług, które są świadczone przez Sprzedawcę 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Usługa prowadzenia Konta w Sklepie Internetowym dostępna jest po dokonaniu rejestracji. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego, udostępnianego na jednej ze stron Sklepu Internetowego. Umowa o świadczenie Usługi polegającej na prowadzeniu Konta w Sklepie Internetowym zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą przesłania przez Klienta żądania usunięcia Konta lub skorzystania z przycisku „Usuń Konto”.
3. Klient ma możliwość otrzymywania od Sprzedawcy informacji handlowych w formie wiadomości przesyłanych na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej (Usługa Newsletter). W tym celu należy podać prawidłowy adres poczty elektronicznej lub aktywować odpowiednie pole w formularzu rejestracyjnym lub formularzu Zamówienia. Klient w każdym czasie może odwołać zgodę na przesyłanie informacji handlowych. Umowa o świadczenie Usługi Newsletter zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą przesłania przez Klienta żądania usunięcia jego adresu e-mail z subskrypcji Newslettera lub wypisania się za pomocą linku znajdującego się w treści wiadomości wysłanej w ramach Usługi Newsletter.
4. Klient ma możliwość wysyłania za pomocą formularza kontaktowego wiadomości do Sprzedawcy. Umowa o świadczenie Usługi polegającej na udostępnianiu interaktywnego formularza umożliwiającego Klientom kontakt ze Sprzedawcą jest zawierana na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą wysłania wiadomości przez Klienta.
5. Sprzedawca ma prawo do organizowania okazjonalnych konkursów i promocji, których warunki każdorazowo zostaną podane na stronach internetowych Sklepu. Promocje w Sklepie Internetowym nie podlegają łączeniu, o ile Regulamin danej promocji nie stanowi inaczej.

6. W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, Sprzedawca po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaprzestania lub usunięcia naruszeń, z wyznaczeniem stosownego terminu, może rozwiązać umowę o świadczenie Usług z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia.

## V. Procedura zawarcia Umowy sprzedaży

1. Informacje o Towarach podane na stronach internetowych Sklepu, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy, w rozumieniu art. 71<sup>3</sup> [Kodeksu Cywilnego](#).
2. Wszystkie Towary dostępne w Sklepie Internetowym są fabrycznie nowe i zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
3. Warunkiem złożenia Zamówienia jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
4. W przypadku składania Zamówienia poprzez formularz Zamówienia dostępny na stronie internetowej Sklepu Internetowego, Zamówienie zostaje złożone Sprzedawcy przez Klienta w formie elektronicznej i stanowi ofertę zawarcia Umowy sprzedaży Towarów będących przedmiotem Zamówienia. Oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże Klienta, jeżeli na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej Sprzedawca prześle potwierdzenie przyjęcia do realizacji Zamówienia, które stanowi oświadczenie Sprzedawcy o przyjęciu oferty Klienta i z chwilą jej otrzymania przez Klienta zawarta zostaje Umowa sprzedaży.
5. Złożenie Zamówienia w Sklepie Internetowym za pośrednictwem telefonu, poprzez przesłanie wiadomości elektronicznej lub poprzez przesłanie wiadomości za pośrednictwem formularza kontaktowego następuje w Dniach roboczych oraz godzinach wskazanych na stronie internetowej Sklepu Internetowego. W tym celu Klient powinien:
  - a. podać podczas rozmowy telefonicznej, w treści wiadomości elektronicznej lub w treści wiadomości wysłanej za pośrednictwem formularza kontaktowego, kierowanej do Sprzedawcy nazwę Towaru spośród Towarów znajdujących się na stronie internetowej Sklepu i jego ilość,
  - b. wskazać sposób dostawy i formę płatności spośród sposobów dostawy i płatności podanych na stronie internetowej Sklepu,
  - c. podać dane potrzebne do realizacji Zamówienia, a w szczególności: imię i nazwisko, miejsczamieszkania oraz adres e-mail.
6. Informacja na temat całkowitej wartości Zamówienia, o którym mowa w pkt powyżej, podawana jest każdorazowo przez Sprzedawcę ustnie po skompletowaniu całości Zamówienia lub poprzez poinformowanie w drodze wiadomości elektronicznej wraz z informacją, że zawarcie przez Klienta Umowy sprzedaży pociąga za sobą obowiązek zapłaty za zamówiony Towar, z tą chwilą zostaje zawarta Umowa sprzedaży.
7. W przypadku Klienta będącego Konsumentem, Sprzedawca każdorazowo po złożeniu Zamówienia za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub formularza kontaktowego przesyła Klientowi potwierdzenie warunków złożonego Zamówienia.
8. Umowa zostaje zawarta z chwilą przesłania przez Klienta, będącego Konsumentem (w odpowiedzi na potwierdzenie warunków Zamówienia przesłanych przez Sprzedawcę) wiadomości elektronicznej na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy, w której Klient: akceptuje treść przesłanego Zamówienia i wyraża zgodę na jego realizację oraz akceptuje treść Regulaminu i potwierdza zapoznanie się z pouczeniem o odstąpieniu od Umowy.
9. Po zawarciu Umowy sprzedaży, Sprzedawca potwierdza Klientowi jej warunki, przysyłając je na adres poczty elektronicznej Klienta lub pisemnie na podany przez Klienta adres.
10. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim, o treści zgodnej z Regulaminem.

## VI. Dostawa

1. Dostawa Towarów jest realizowana na adres wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia.
2. Klient może wybrać następujące formy dostawy zamówionych Towarów:
  - a. za pośrednictwem firmy kurierskiej;
  - b. za pośrednictwem operatora pocztowego;
  - c. dostarczone do Paczkomatu.
3. Sprzedawca na stronach internetowych Sklepu w opisie Towaru informuje Klienta o liczbie Dni roboczych potrzebnych do realizacji Zamówienia i jego dostawy, a także o wysokości opłat za dostawę Towaru.

---

<sup>3</sup> Art. 71. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje, skierowane do ogółu lub do poszczególnych osób, poczytuje się w razie wątpliwości nie za ofertę, lecz za zaproszenie do zawarcia umowy.

4. Termin dostawy i realizacji Zamówienia liczony jest w Dniach roboczych zgodnie z pkt. VII pkt. 2.
5. Sprzedawca dostarcza Klientowi dowód zakupu.
6. Jeżeli dla Towarów objętych Zamówieniem przewidziano różny okres realizacji, dla całego Zamówienia obowiązuje okres najdłuższy spośród przewidzianych.

## VII. Ceny i metody płatności

1. Ceny Towarów podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT, cła oraz inne opłaty.
2. Klient może wybrać następujące metody płatności:
  - a. przelew bankowy na rachunek bankowy Sprzedawcy (w tym przypadku realizacja Zamówienia rozpoczęta zostanie po przesłaniu Klientowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia Zamówienia, zaś wysyłka dokonana zostanie niezwłocznie po wpłynięciu środków na rachunek bankowy Sprzedawcy i skompletowaniu Zamówienia);
  - b. gotówką za pobraniem, płatność dostawcy przy dokonywaniu dostawy (w tym przypadku realizacja Zamówienia i jego wysyłka zostanie rozpoczęta po przesłaniu Klientowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia Zamówienia i skompletowaniu Zamówienia);
  - c. płatność elektroniczna (w tym przypadku realizacja Zamówienia rozpoczęta zostanie po przesłaniu Klientowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia Zamówienia oraz po otrzymaniu przez Sprzedawcę informacji z systemu agenta rozliczeniowego o dokonaniu płatności przez Klienta, zaś wysyłka dokonana zostanie niezwłocznie po skompletowaniu Zamówienia).
  - d. Sprzedawca na stronach internetowych Sklepu informuje Klienta o terminie w jakim jest on zobowiązany dokonać płatności za Zamówienie. W przypadku braku płatności przez Klienta w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Sprzedawca po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zapłaty z wyznaczeniem stosownego terminu może odstąpić od Umowy na podstawie art. 491<sup>4</sup> [Kodeksu Cywilnego](#).

## VIII. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy

1. Klient będący Konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Klient może sformułować oświadczenie samodzielnie bądź skorzystać ze wzoru oświadczenia udostępnianego przez Sprzedawcę na stronie Sklepu.
3. Termin 14-dniowy liczy się od dnia, w którym nastąpiło dostarczenie Towaru lub w przypadku Umowy o świadczenie Usług od dnia jej zawarcia.
4. Sprzedawca z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta przesłana adres poczty elektronicznej Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
5. Prawo do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta jest wyłączone w przypadku:
  - a. świadczenia usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy;
  - b. Umowy, w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy;
  - c. Umowy, w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - d. Umowy, w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
  - e. Umowy, 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;
  - f. Umowy, w której przedmiotem świadczenia są produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój

---

<sup>4</sup> § 1. Jeżeli jedna ze stron dopuszcza się zwłoki w wykonaniu zobowiązania z umowy wzajemnej, druga strona może wyznaczyć jej odpowiedni dodatkowy termin do wykonania z zagrożeniem, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniona do odstąpienia od umowy. Może również bądź bez wyznaczenia terminu dodatkowego, bądź też po jego bezskutecznym upływie żądać wykonania zobowiązania i naprawienia szkody wynikłej ze zwłoki.

2. Jeżeli świadczenia obu stron są podzielne, a jedna ze stron dopuszcza się zwłoki tylko co do części świadczenia, uprawnienie do odstąpienia od umowy przysługujące drugiej stronie ogranicza się, według jej wyboru, albo do tej części, albo do całej reszty niespełnionego świadczenia. Strona ta może także odstąpić od umowy w całości, jeżeli wykonanie częściowe nie miałoby dla niej znaczenia ze względu na właściwości zobowiązania albo ze względu na zamierzony przez nią cel umowy, wiadomy stronie będącej w zwłoce.

- charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- g. Umowy, w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli;
  - h. Umowy, w której Konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza Towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Towarów;
  - i. Umowy, w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem Umowy o prenumeratę;
  - j. Umowy zawartej w drodze aukcji publicznej;
  - k. Umowy o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
  - l. Umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Umowa jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Towaru. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Zakupiony Towar należy zwrócić na adres Sprzedawcy.
  7. Sprzedawca niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba, że Konsument wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, przy czym sposób ten nie będzie się wiązał dla Konsumenta z żadnym kosztem. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze rzecz od Klienta.
  8. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
  9. Klient ponosi tylko bezpośredni koszt zwrotu Towaru, chyba że Sprzedawca zgodził się ponieść ten koszt.

## **IX. Reklamacje dotyczące Towarów z tytułu rękojmi**

1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Towar bez wad.
2. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta będącego Konsumentem z tytułu rękojmi za wady na zasadach określonych w art. 556 – 576 [Kodeksu Cywilnego](#). W stosunku do Klientów będących Przedsiębiorcami rękojmią zostaje wyłączona.
3. Reklamacje, wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych prawnie lub na podstawie niniejszego Regulaminu, należy kierować na adres ZDROWA SOWA spółka z o.o, ul. Wróblewskiego 18, 93-578 Łódź, na adres poczty elektronicznej: kontakt@zdrowasowa.pl, numer telefonu +48 727 005 006.
4. Celem rozpatrzenia reklamacji Klient powinien przesłać lub dostarczyć reklamowany Towar, jeżeli jest to możliwe dołączając do niego dowód zakupu. Towar należy dostarczyć lub przesłać na adres wskazany w pkt. 3.
5. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni.
6. W przypadku braków w reklamacji Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.

## **X. Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną**

10. Klient może zgłaszać Sprzedawcy reklamacje w związku z funkcjonowaniem Sklepu i korzystaniem z Usług. Reklamacje można zgłaszać pisemnie na adres: ZDROWA SOWA spółka z o.o , ul. Wróblewskiego 18, 93-578 Łódź, na adres poczty elektronicznej: kontakt@zdrowasowa.pl, numer telefonu +48 727 005 006.

11. W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj i opis zaistniałego problemu.
12. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie Klienta, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona. W przypadku braków w reklamacji Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.

## **XI. Gwarancje**

1. Towary mogą posiadać gwarancję producenta.
2. W wypadku Towarów objętych gwarancją, informacja dotycząca istnienia i treści gwarancji oraz czasu na jaki została udzielona jest każdorazowo prezentowana w opisie Towaru na stronach internetowych Sklepu.

## **XII. Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Klient będący Konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a. jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży;
  - b. jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Sprzedawcą;
  - c. 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). 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);
  - d. złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **XIII. Ochrona danych osobowych**

Podane przez Klientów dane osobowe Sprzedawca zbiera i przetwarza zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z Polityką Prywatności, dostępną na stronie Sklepu.

## **XIV. Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie prawa do Sklepu Internetowego, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jego nazwy, domeny internetowej, strony internetowej Sklepu Internetowego, a także do formularzy, logotypów należą do Sprzedawcy, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem.
2. Zawarte w niniejszym Regulaminie zapisy dotyczące Konsumenta, w przedmiocie odstąpienia od umowy oraz reklamacji, stosuje się 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. Nie stosuje się zapisów o pozasądowych sposobach rozstrzygnięcia reklamacji i dochodzenia roszczeń.
3. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest Konsumentem, zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
4. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest Przedsiębiorcą zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.
5. W sprawach nieregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisy Ustawy o prawach Konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
6. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu każdy Klient zostanie poinformowany poprzez informacje na stronie głównej Sklepu Internetowego zawierającej zestawienie zmian i termin ich wejścia w życie. Klienci posiadający Konto zostaną dodatkowo poinformowani o zmianach wraz z ich zestawieniem na wskazany

przez nich adres poczty elektronicznej. Termin wejścia w życie zmiannie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich ogłoszenia. W razie, gdy Klient posiadający Konto Klienta, nie akceptuje nowej treści Regulaminu obowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Sprzedawcę w ciągu 14 dni od daty poinformowania o zmianie Regulaminu. Zawiadomienie Sprzedawcy o braku akceptacji nowej treści Regulaminu skutkuje rozwiązaniem Umowy.