

Regulamin Serwisu

I. Postanowienia ogólne

1. Serwis internetowy Mandi Spa (dalej "**Serwis**"), dostępny pod adresem internetowym <https://mandispa.pl>, prowadzony jest przez **Mandi Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** — wpisanego do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez **Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego**, pod numerem **KRS 0001114843**, numerem **NIP 1133139306** oraz numerem **REGON 529108713**. Adres siedziby i adres do doręczeń: **Siennicka 22/22, 04-395 Warszawa**. **Formularz kontaktu elektronicznego**, numer telefonu: **+48 573 558 380** (dalej "**Usługodawca**" lub "**Sprzedawca**").
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających z Serwisu (z wyjątkiem rodzaju IX Regulaminu, który skierowany jest wyłącznie do przedsiębiorców). Usługobiorcy mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem oraz pozostałymi dokumentami stanowiącymi jego integralną część i zaakceptowania jego treści w całości w celu dalszego korzystania z Serwisu. Korzystanie z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją jego postanowień.
3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest **Usługodawca**. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i na podstawie i zasadach wskazanych w [polityce prywatności](#) opublikowanej na stronie Serwisu. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora (którym jest Usługodawca/Sprzedawca), w tym podstawy, cele i zakres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu, w tym dokonywanie zakupów jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Usługobiorcę lub Klienta jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe Usługodawcy).
4. Definicje:
 1. **Dzień roboczy** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 2. **Formularz rejestracji** – formularz dostępny w Serwisie umożliwiający utworzenie Konta.
 3. **Formularz zamówienia** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.
 4. **Formularz kontaktu** - Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie umożliwiający kontakt z Usługodawcą/Sprzedawcą, w szczególności wysłanie zapytania, złożenie reklamacji czy zgłoszenie zwrotu.
 5. **Klient** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; – która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
 6. **Kodeks Cywilny** – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.).
 7. **Konto** – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje m.in.: o złożonych przez niego Zamówieniach, polubionych produktach i wystawionych ocenach w Serwisie.
 8. **Produkt** – dostępna w Serwisie rzecz ruchoma lub usługa będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
 9. **Regulamin** – niniejszy regulamin Serwisu.
 10. **Sklep internetowy** – sklep internetowy Usługodawcy dostępny w Serwisie.
 11. **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu.
 12. **Usługa elektroniczna** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu.
 13. **Usługobiorca** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; – korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.

14. **Ustawa o Prawach Konsumenta / Ustawa** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).
15. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.
16. **Newsletter** – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwi wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera zawierającego informacje o Produktach, nowościach i promocjach Usługodawcy.
17. **Treści** - Usługa Elektroniczna w postaci wpisów, artykułów i materiałów audiowizualnych dostępna w Serwisie.

II. Usługi elektroniczne w Serwisie

5. W Serwisie dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, Formularz Zamówienia, Formularz kontaktu, Newsletter oraz Treści.
 1. Konto – korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie trzech kolejnych kroków przez Usługobiorcę – wypełnieniu Formularza Rejestracji kliknięciu pola „Założ konto” potwierdzeniu chęci utworzenia Konta poprzez kliknięcie w link potwierdzający przesłany automatycznie na podany adres poczty elektronicznej. W Formularzu Rejestracji niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych Usługobiorcy: imię i nazwisko/nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz hasło. W wypadku Usługobiorców niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP. Założenie Konta możliwe jest również w trakcie dokonywania zakupu poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w Formularzu Zamówienia. Usługobiorca jest zobowiązany do chronienia swojego loginu i hasła oraz powstrzymania się przed przekazywaniem ich jakimkolwiek osobom trzecim.
 2. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wystąpienie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności drogą elektroniczną poprzez [formularz kontaktu](#) lub pisemnie na adres Usługodawcy.
 3. Formularz Zamówienia – korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Serwisie. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta kolejnych kroków, tj. po wypełnieniu danych niezbędnych do realizacji zamówienia (dane zamawiającego, sposób dostawy i płatności, zgody prawne) oraz kliknięciu pola „Kupuję i płacę”.
 4. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.
 5. Formularz Kontakt - korzystanie z Formularza Kontakt rozpoczyna się z momentem wypełnienia przez Klienta pierwszego pola w formularzu.
 6. Usługa Elektroniczna Formularz Kontakt świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą wystąpienia formularza przez Usługobiorcę bądź z chwilą wcześniejszego zaprzestania wypełniania formularza.
 7. Newsletter – korzystanie z Newslettera następuje po podaniu w zakładce „Newsletter” widocznej na stronie Serwisu adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera i kliknięciu pola „Zapisz się”. Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie zakładania Konta – z chwilą utworzenia Konta Usługobiorca zostaje zapisany na Newsletter.
 8. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wystąpienie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem [Formularza Kontakt](#). Usługodawca zastrzega sobie czas niezbędny na aktualizację baz danych i systemów wysyłkowych, który nie przekroczy 30 dni.
 9. Usługa Elektroniczna Treści świadczona jest nieodpłatnie na czas nieoznaczony. Korzystanie z usługi rozpoczyna się z chwilą wejścia na dowolną stronę Serwisu. Wszelkie Treści zawierające cechy wskazówek lub porad publikowane na łamach Serwisu są jedynie ogólnym zbiorem informacji i nie są kierowane do poszczególnych Usługobiorców.

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie ich przez Usługobiorców. Usługobiorca bierze na siebie pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystania Treści udostępnianych w ramach Serwisu w tym za wykorzystanie ich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Usługodawca nie udziela żadnej gwarancji co do przydatności Treści umieszczonych w Serwisie. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu ewentualnych szkód poniesionych przez Usługobiorców Serwisu lub osoby trzecie w związku z korzystaniem z Treści.

10. Usługodawca ma prawo zawieszać lub usuwać Konta Usługobiorców oraz blokować dostęp do Serwisu według własnego uznania, w szczególności jeżeli Usługobiorca dopuści się łamania Regulaminu, powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad współżycia społecznego lub działa na szkodę: Usługodawcy, innych Usługobiorców, uzasadnionego interesu Usługodawcy oraz podmiotów trzecich.
11. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmieniania Serwisu co do jego zawartości i funkcjonalności, w tym zaprzestania świadczenia dowolnych usług bez możliwości wnoszenia sprzeciwu w tym zakresie przez Usługobiorców.
12. Warunki umieszczania treści przez Usługobiorców w Serwisie:
 1. Zabrania się umieszczania w Serwisie treści obraźliwych lub oszczerczych względem Usługodawcy, pozostałych Usługobiorców, osób trzecich oraz podmiotów trzecich.
 2. Zabrania się umieszczania w Serwisie materiałów w dowolnej postaci, do których Usługobiorca nie posiada licencji, lub których autor praw majątkowych nie wyraził zgody na ich publikację.
 3. Zabrania się umieszczania w Serwisie treści wulgarnych, pornograficznych, erotycznych i niezgodnych z polskim i europejskim prawem a także odnośników do stron zawierających wskazane treści.
 4. Zabrania się umieszczania w Serwisie skryptów i programów nadmiernie obciążających serwer, oprogramowania nielegalnego, oprogramowania służącego do naruszania zabezpieczeń oraz innych podobnych działań a także odnośników do stron zawierających wskazane materiały.
 5. Zabrania się umieszczania w Serwisie treści marketingowych i reklamujących inne serwisy komercyjne, produkty, usługi czy komercyjne strony internetowe.
6. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
 - komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu;
 - dostęp do poczty elektronicznej;
 - przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 11.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 7.0 i wyższej, Opera w wersji 7.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 12.0.0 i wyższej;
 - zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024×768;
 - włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
7. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Zabrania się działań wykonywanych osobiście przez Usługobiorców lub przy użyciu oprogramowania takich jak: dekompilacja i analiza kodu Źródłowego; powodujących nadmierne obciążenie serwera Serwisu; prób wykrycia luk w zabezpieczeniach Serwisu i konfiguracji serwera; podejmowania prób wgrzywania lub wstrzykiwania na serwer i do bazy danych kodu, skryptów i oprogramowania mogących wyrządzić szkodę oprogramowaniu Serwisu, innym Usługobiorcom lub Usługodawcy; podejmowania prób wgrzywania lub wstrzykiwania na serwer i do bazy danych kodu, skryptów i oprogramowania mogących uzyskiwać dostęp do danych Usługobiorców lub Usługodawcy; podejmowania jakichkolwiek działań mających na celu uszkodzenie, zablokowanie działania Serwisu lub uniemożliwienie realizacji celu w jakim działa Serwis; podejmowania jakiegokolwiek kopiowania, scrapowania i utrwalania części bądź całości Serwisu. W przypadku wykrycia zaistnienia lub potencjalnej możliwości zaistnienia incydentu Cyberbezpieczeństwa lub naruszenia RODO, Usługobiorcy w pierwszej kolejności powinni zgłosić ten fakt Usługodawcy w celu szybkiego usunięcia problemu / zagrożenia i zabezpieczenia interesów wszystkich Usługobiorców Serwisu.
8. Tryb postępowania reklamacyjnego:
 1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Serwisu (z wyłączeniem procedury reklamacji Produktu, która została wskazana w rozdziale VI i VII Regulaminu) Usługobiorca może składać pisemnie na adres Usługodawcy lub w formie elektronicznej za pośrednictwem [formularza kontaktu](#).
9. Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji:

- Informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości;
 - Żądania Usługobiorcy;
 - Danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
10. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

III. Warunki zawierania umowy sprzedaży

11. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówień w Serwisie.
12. Cena Produktu uwidoczniona w Serwisie podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu będącego przedmiotem Zamówienia, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
13. Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Serwisie za pomocą Formularza Zamówień:
1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia w Serwisie.
 2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
14. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu oraz przesłanie Klientowi wiadomości e-mail.
15. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sprzedawcy.

IV. Sposoby i terminy płatności za produkt

16. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby płatności z tytułu Umowy Sprzedaży:
- Płatności elektroniczne e-przelewem za pośrednictwem usługodawcy PayU S.A. – możliwe aktualne sposoby płatności określone są na stronie internetowej <https://poland.payu.com/>. Regulamin i procedury płatności są zamieszczone na stronie operatora płatności.
17. Termin płatności:
- W przypadku wyboru przez Klienta płatności płatności elektronicznych, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.

V. Koszt, sposoby i termin dostawy oraz odbioru produktu

18. Dostawa Produktu dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
19. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Klientowi na stronie Serwisu „[Dostawa i Zwroty](#)” oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
20. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby dostawy lub odbioru Produktu: przesyłka kurierska inPost, wysyłka listem poleconym (tylko w przypadku voucherów drukowanych) oraz wysyłka do odbioru w punkcie (paczkomaty inPost).

21. Maksymalny termin dostawy Produktu do Klienta wynosi do 14 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano inny termin. Początek biegu terminu dostawy Produktu do Klienta liczy się w od dnia uznania rachunku bankowego lub konta rozliczeniowego Sprzedawcy.
22. Termin gotowości Produktu do odbioru przez Klienta – w przypadku wyboru przez Klienta odbioru osobistego Produktu, Produkt będzie gotowy do odbioru przez Klienta w terminie do 3 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano inny termin. O gotowości Produktu do odbioru Klient zostanie dodatkowo poinformowany przez Sprzedawcę poprzez przesłanie stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta. Początek biegu terminu gotowości Produktu do odbioru przez Klienta liczy się od dnia uznania rachunku bankowego lub konta rozliczeniowego Sprzedawcy.
23. W przypadku zamówienia produktu, który nie znajduje się na stanie (brakujący rozmiar produktu, brakujący kolor itp.) sprzedawca poinformuje kupującego o wydłużonym okresie dostawy z możliwością anulowania złożonego zamówienia na życzenie klienta.

VI. Gwarancja i reklamacja

25. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym (w szczególności w art. 556-576 Kodeksu Cywilnego).
26. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad.
27. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta pisemnie na adres Usługodawcy lub w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza reklamacji.
28. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji:
 1. Informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady.
 2. Żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.
 3. Danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
29. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeżeli Klient będący konsumentem 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 kalendarzowych, uważa się, że żądanie to uznać za uzasadnione.
30. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć Produkt wadliwy na adres Usługodawcy. W przypadku Klienta będącego konsumentem koszt dostarczenia Produktu ponosi Sprzedawca, w przypadku Klienta niebędącego konsumentem koszt dostarczenia ponosi Klient. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić Produkt Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

VII. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur

31. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentkich.php.
32. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
33. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 1. Wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>).

2. Wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę).
3. Pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 – 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).

VIII. Prawo odstąpienia od umowy

34. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 41 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone pisemnie na adres Usługodawcy lub w formie elektronicznej wypełnienia [formularza zwrotu](#).
35. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
36. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
 1. Dla umowy, w której wykonaniu Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) – od objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
 1. Obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części;
 2. Polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów.
 2. Dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
37. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
38. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
39. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych 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. Konsument może zwrócić Produkt na adres Usługodawcy.
40. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
41. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:
 1. Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
 2. Konsument ponosi bezpośrednio koszty zwrotu Produktu.

3. W przypadku Produktu będącego usługą, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za Świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego Świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego Świadczenia. Wszystkie vouchery elektroniczne oraz papierowe wystawiane przez Usługodawcę oferowane są pod warunkiem wyrażenia zgody przez Klienta na rozpoczęcie Świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. **Stosowna zgoda prezentowana jest Klientowi w procesie zakupu oraz w niniejszym regulaminie.**
42. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
 1. O Świadczenie 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. Wszystkie vouchery elektroniczne oraz papierowe wystawiane przez Usługodawcę oferowane są pod warunkiem wyrażenia zgody przez Klienta na rozpoczęcie Świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. **Stosowna zgoda prezentowana jest Klientowi w procesie zakupu oraz w niniejszym regulaminie.**
 2. 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;
 3. W której przedmiotem Świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. personalizowane vouchery);
 4. W której przedmiotem Świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 5. W której przedmiotem Świadczenia jest Produkt dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 6. W której przedmiotem Świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 7. 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;
 8. 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.

IX. Postanowienia dotyczące przedsiębiorców

43. Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów i Usługobiorców nie będących konsumentami.
44. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta nie będącego konsumentem korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
45. W razie przesłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient nie będący konsumentem obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.
46. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt wobec Klienta nie będącego konsumentem zostaje wyłączona.
47. W wypadku Usługobiorców nie będących konsumentami Usługodawca może wypowiedzieć umowę o Świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.

48. Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego konsumentem tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego konsumentem.
49. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą, a Klientem/Usługobiorcą niebędącym konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.