

## Regulamin sklepu internetowego

### § 1

#### Postanowienia wstępne

1. Sklep internetowy Polskich Klinik Osteoporozy dostępny pod adresem internetowym sklep.pkost.pl, prowadzony jest przez Polskie Kliniki Osteoporozy sp. z o.o. z siedzibą w Nysie (48-300) przy ul. Bohaterów Warszawy 27 wpisanego do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000352454, o kapitale zakładowym 10 000,00 zł, NIP7532398917, REGON 16031997300000.
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do Konsumentów, jak i do Przedsiębiorców korzystających ze Sklepu i określa zasady korzystania ze Sklepu internetowego oraz zasady i tryb zawierania Umów Sprzedaży z Klientem na odległość za pośrednictwem Sklepu.

### § 2

#### Definicje

1. **Konsument** - osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę w ramach Sklepu, której przedmiot nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub osoba fizyczna zawierającej ze Sprzedawcą w ramach Sklepu umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, w przypadku, gdy nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
2. **Sprzedawca** - Polskie Kliniki Osteoporozy sp. z o.o. z siedzibą w Nysie przy ul. Bohaterów Warszawy 27, kod pocztowy 48-300, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000352454, o kapitale zakładowym 10 000,00 zł, NIP 7532398917, REGON 16031997300000
3. **Klient** - każdy podmiot dokonujący zakupów za pośrednictwem Sklepu.
4. **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, która korzysta ze Sklepu, z zastrzeżeniem pkt 1 powyżej
5. **Sklep** - sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem internetowym sklep.pkost.pl
6. **Umowa zawarta na odległość** - umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (w ramach Sklepu), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
7. **Regulamin** - niniejszy regulamin Sklepu.
8. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu lub Produktów ze Sprzedawcą.
9. **Konto** - indywidualny dla każdego Klienta panel, uruchomiony na jego rzecz przez Sprzedawcę, po dokonaniu przez Klienta rejestracji; są w nim gromadzone są dane podane przez Klienta oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie,
10. **Formularz rejestracji** - formularz dostępny w Sklepie, umożliwiający utworzenie Konta.

11. **Formularz zamówienia** - interaktywny formularz dostępny w Sklepie umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do Koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.
12. **Koszyk** – element oprogramowania Sklepu, w którym widoczne są wybrane przez Klienta Produkty do zakupu, a także istnieje możliwość ustalenia i modyfikacji danych Zamówienia, w szczególności ilości produktów.
13. **Produkt** - dostępna w Sklepie rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
  14. **Umowa** - umowa sprzedaży w rozumieniu art. 535 i nast. Ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 roku (dalej „KC”), a w przypadku Konsumentów - będąca jednocześnie umową zawieraną na odległość w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku, zawierana w języku polskim.

### § 3

#### Kontakt ze Sklepem

1. Adres Sprzedawcy: Polskie Kliniki Osteoporozy ul. Bohaterów Warszawy 27, 48- 300 Nysa.
2. Adres e-mail Sprzedawcy: aspen@pkost.pl.
3. Numer telefonu Sprzedawcy: 77 544 42 00.
4. Klient może porozumiewać się ze Sprzedawcą za pomocą adresów i numerów telefonów podanych w niniejszym paragrafie.
5. Klient może porozumieć się telefonicznie ze Sprzedawcą w godzinach 8:00-16:00 od poniedziałku do piątku w dni robocze.

### § 4

#### Wymagania techniczne

Do korzystania ze Sklepu, w tym przeglądania asortymentu Sklepu oraz składania zamówień na Produkty, niezbędne są:

- a. urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową
- b. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail),
- c. włączona obsługa plików cookies,,
- d. zainstalowany program FlashPlayer.

### § 5

#### Informacje ogólne

1. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Sklepu internetowego z infrastrukturą techniczną Klienta.
2. Przeglądanie asortymentu Sklepu nie wymaga zakładania Konta. Składanie zamówień przez Klienta na Produkty znajdujące się w asortymencie Sklepu możliwe jest albo po założeniu Konta zgodnie z postanowieniami § 6 Regulaminu albo przez podanie niezbędnych danych osobowych i adresowych umożliwiających realizację Zamówienia bez zakładania Konta.
3. Ceny podane w Sklepie są podane w polskich złotych i są cenami brutto (uwzględniają podatek VAT).
4. Na końcową (ostateczną) kwotę do zapłaty przez Klienta składa się cena za Produkt oraz koszt dostawy (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe), o której Klient jest

informowany na stronach Sklepu w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia woli związania się Umową Sprzedaży.

5. Gdy charakter przedmiotu Umowy nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie wysokości końcowej (ostatecznej) ceny, informacja o sposobie, w jaki cena będzie obliczana, a także o opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz o innych kosztach, będzie podana w Sklepie w opisie Produktu.

## **§ 6**

### **Zakładanie Konta w Sklepie**

1. Aby założyć Konto w Sklepie, należy wypełnić Formularz rejestracji. Niezbędne jest podanie danych oznaczonych na Formularzu jako obowiązkowe. .
2. Założenie Konta w Sklepie jest darmowe.
3. Warunkiem założenia Konta jest akceptacja Regulaminu oraz zapoznanie się z Polityką Prywatności.
4. W trakcie Rejestracji Klient może dobrowolnie wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach marketingowych poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza rejestracyjnego, co nie warunkuje możliwości założenia Konta.
5. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego Klient otrzymuje niezwłocznie, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany w Formularzu rejestracji, potwierdzenie rejestracji. Z tą chwilą zawarta zostaje umowa o świadczenie drogą elektroniczną usługi prowadzenia Konta, zaś Klient uzyskuje możliwość dostępu do Konta. Logowanie się na Konto odbywa się poprzez podanie loginu i hasła ustanowionych w Formularzu rejestracji.
6. Klient ma możliwość w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat usunąć Konto poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie na adresy podane w § 3.
7. Sprzedawca zapewnia Klientom bezpieczne i szyfrowane połączenie podczas przesyłania danych osobowych oraz podczas logowania się do Konta, w tym stosuje certyfikat SSL.
8. W przypadku utraty hasła dostępu do konta, Sprzedawca umożliwia wygenerowanie nowego hasła. W tym celu, należy w formularzu dostępnym pod linkiem „Nie pamiętasz hasła?”, podanym przy formularzu logowania do Konta, podać adres e-mail wskazany podczas rejestracji lub zapisany podczas ostatniej zmiany danych na Koncie. Na wskazany adres poczty elektronicznej Klient otrzyma wiadomość zawierającą przekierowanie do dedykowanego formularza udostępnionego na stronie Sklepu, gdzie będzie miał możliwość utworzenia nowego hasła.
9. Sprzedawca nigdy nie wysyła żadnej korespondencji z prośbą o podanie danych do logowania, a w szczególności hasła dostępowego do Konta.

## **§ 7**

### **Zasady składania Zamówienia**

1. W celu złożenia Zamówienia należy:
  - a) wybrać Produkt będący przedmiotem Zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Dodaj do koszyka” lub równoznaczny;
  - b) zalogować się do Konta (opcjonalnie) lub skorzystać z możliwości złożenia Zamówienia bez rejestracji;
  - c) jeżeli wybrano możliwość złożenia Zamówienia bez rejestracji - wypełnić Formularz zamówienia poprzez wpisanie danych oznaczonych jako obowiązkowe, tj. co najmniej

- wskazać odbiorcę Zamówienia oraz adres, na który ma nastąpić dostawa Produktu i wybrać rodzaj przesyłki (sposób dostarczenia Produktu),
- d) kliknąć przycisk “Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” lub równoznaczny;
- e) wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności i w zależności od sposobu płatności, opłacić zamówienie w określonym terminie, z zastrzeżeniem § 8 pkt 3.
2. Złożenie oświadczenia o zapoznaniu się z Polityką Prywatności oraz akceptacja Regulaminu stanowią warunki konieczne do złożenia Zamówienia.
3. Zamówienia można składać 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

## § 8

### Oferowane metody dostawy oraz płatności

1. Klient może skorzystać z następujących metod dostawy lub odbioru zamówionego Produktu:
- Przesyłka pocztowa,
  - Przesyłka kurierska,
  - Odbiór osobisty dostępny pod adresem: ul. Marii Skłodowskiej-Curie 2 ,48-300 Nysa w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00-15:00.
2. Klient może skorzystać z następujących metod płatności:
- Płatność gotówką przy odbiorze osobistym**
  - Płatność przelewem na konto Sprzedawcy
  - Płatności elektroniczne
  - Płatności kartą płatniczą.
3. Dostępne metody dostawy oraz płatności mogą ulegać zmianie, np. z uwagi na okresy roku ze wzmożoną sprzedażą lub mogą się różnić się w przypadku poszczególnych Produktów.
4. Szczegółowe informacje na temat metod dostawy oraz akceptowalnych metod płatności znajdują się na stronie Sklepu, w tym – w Formularzu zamówienia.

## § 9

### Wykonanie umowy sprzedaży

- Zawarcie Umowy między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza zamówienia w Sklepie internetowym, zgodnie z § 7 Regulaminu.
- Poprzez złożenie Zamówienia Klient składa Sprzedawcy ofertę zawarcia Umowy.
- Po złożeniu Zamówienia, Sprzedawca niezwłocznie 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 . Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa między Klientem a Sprzedawcą.
- W przypadku wyboru przez Klienta:
  - płatności przelewem, płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy - w przeciwnym razie zamówienie zostanie anulowane (Umowę uważa się za niezawartą),

- b. płatności gotówką przy odbiorze osobistym, Klient obowiązany jest dokonać przy odbiorze Produktu; termin na odbiór wynosi 7 dni od dnia otrzymania informacji o gotowości Produktu do odbioru; po bezskutecznym upływie ww. terminu Umowę uważa się za niezawartą.
5. Jeżeli Klient wybrał sposób dostawy inny niż odbiór osobisty, Produkt zostanie wysłany przez Sprzedawcę w terminie wskazanym w jego opisie (z zastrzeżeniem ustępu 6 niniejszego paragrafu), w sposób wybrany przez Klienta podczas składania Zamówienia.
6. W przypadku zamówienia kilku Produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin.
7. Początek biegu terminu dostawy Produktu do Klienta liczy się w następujący sposób:
  - a. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą - od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy.
8. W przypadku wyboru przez Klienta odbioru osobistego Produktu, Produkt będzie gotowy do odbioru przez Klienta w terminie wskazanym w opisie Produktu. 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.
9. W przypadku zamówienia Produktów o różnych terminach gotowości do odbioru, Klient ma możliwość odbierania Produktów częściami (stosownie do ich gotowości do odbioru) lub też odbioru wszystkich Produktów po skompletowaniu całego zamówienia.
10. Początek biegu terminu gotowości Produktu do odbioru przez Klienta liczy się w następujący sposób:
  - a. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą - od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy.
  - b. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu gotówką przy odbiorze osobistym – od dnia zawarcia Umowy.
11. Dostawa Produktu odbywa się wyłącznie na terenie Polski.
12. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Klientowi na stronach Sklepu internetowego w zakładce „Koszty dostawy” oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową.
13. Odbiór osobisty Produktu przez Klienta jest bezpłatny.

## **§ 10**

### **Prawo odstąpienia od umowy sprzedaży (dotyczy Konsumenta)**

1. Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od Umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Bieg terminu określonego w ust. 1 rozpoczyna się od daty dostarczenia Produktu Konsumentowi lub wskazanej przez niego osobie innej niż przewoźnik.
3. W przypadku Umowy, która obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach, termin wskazany w ust. 1 biegnie od dostawy ostatniego Produktu, partii lub części.
4. Konsument może odstąpić od Umowy, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie przez Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu, wskazanego w ust. 1.
5. Oświadczenie może być wysłane za pomocą tradycyjnej poczty, bądź drogą elektroniczną poprzez przesłanie oświadczenia na adres e-mail Sprzedawcy - dane kontaktowe Sprzedawcy zostały określone w § 3. Oświadczenie można złożyć również na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

6. W przypadku przesłania oświadczenia przez Konsumenta drogą elektroniczną, Sprzedawca niezwłocznie prześle Konsumentowi na podany przez Konsumenta adres e-mail potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
7. Skutki odstąpienia od Umowy:
  - a. Umowę uważa się za niezawartą.
  - b. Sprzedawca zwraca Konsumentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktów, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę.
  - c. Zwrotu płatności Sprzedawca dokona przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, które nie będzie się wiązało dla niego z żadnymi kosztami.
  - d. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu z powrotem lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
  - e. Konsument ma obowiązek zwrócić Produkt na adres Sprzedawcy podany w niniejszym Regulaminie niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy. Termin zostanie zachowany, jeśli przed jego upływem Konsument odeśle Produkt lub zwróci Produkt osobiście (do zwrotu osobistego par. 8 ust. 1 lit. c stosuje się odpowiednio).
  - f. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu, także koszty zwrotu Produktu, jeśli ze względu na swój charakter Produkt ten nie mógł zostać w zwykłym trybie odesłany pocztą.
  - g. Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
9. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach wskazanych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta.

## **§ 11**

### **Reklamacja i gwarancja ( zgodność Produktów z Umową)**

1. Umową Sprzedaży objęte są nowe Produkty. Sprzedawca zobowiązany jest do dostarczenia Produktów zgodnych z Umową. .
2. Sprzedawca, na podstawie art. 558 par. 1 KC, wyłącza wobec Klientów niebędących Konsumentami odpowiedzialność z tytułu rękojmi.
3. W razie braku zgodności Produktu z Umową, Klientowi będącemu Konsumentem przysługują uprawnienia określone w przepisach prawa, opisane w niniejszym § 11 Regulaminu.
4. Produkt 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 Klientowi, o którym Klient powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował.
5. Ponadto Produkt, aby został uznany za zgodny z Umową, musi:

- 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Produktu 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 Produktu tego rodzaju i których Klient może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Produktu 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 sprzedaży 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 Klienta o zawarciu Umowy sprzedaży;
  - 3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Klient może rozsądnie oczekiwać;
  - 4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Klientowi przed zawarciem Umowy sprzedaży, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z Umową w zakresie, o którym mowa w ust. 5, jeżeli Klient, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu odbiega od wymogów zgodności z Umową określonych w ust. 5, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Produktu.
7. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Produktu, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności Produktu z Umową. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Produktu z Umową jeżeli brak ten podstępnie zataił.
8. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Klient może żądać jego naprawy lub wymiany.
9. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z Umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.
10. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, w jakim Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
11. Klient udostępnia Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Klienta Produkt na swój koszt.
12. Klient nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu, który następnie został wymieniony.
13. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

- 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową zgodnie z ust. 9;
  - 2) Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z umową zgodnie z pkt 8.8 – 8.9;
  - 3) brak zgodności Produktu z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z Umową;
  - 4) brak zgodności Produktu z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 10 -11;
  - 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
14. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Produktu zgodnego z Umową.
15. Sprzedawca zwraca Klientowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny.
16. Klient nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Produktu z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową jest istotny.
17. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Produktów dostarczonych na podstawie Umowy, Klient może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Produktów, a także w odniesieniu do innych Produktów nabytych przez Klienta wraz z Produktami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Klient zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową.
18. W razie odstąpienia od umowy Klient niezwłocznie zwraca Produkt Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Klientowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.
19. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klientowi, chyba że Klientowi wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
20. Reklamację należy zgłosić pisemnie lub drogą elektroniczną na podane w niniejszym Regulaminie adresy Sprzedawcy.
21. Zaleca się, aby w reklamacji zawrzeć m.in. zwięzły opis niezgodności Produktu z Umową, okoliczności (w tym datę) jej wystąpienia, dane Klienta składającego reklamację, oraz żądanie Klienta w związku z niezgodnością Produktu z Umową Klient może skorzystać z wzorcowego formularza reklamacji udostępnionego przez Sprzedawcę na stronie Sklepu.
22. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania reklamacyjnego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, a jeśli nie zrobi tego w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację. Do rozpatrzenia reklamacji konieczne może być odesłanie Produktu lub przesłanie Sprzedawcy jego zdjęć, obrazujących niezgodność z Umową. W takim wypadku, termin na rozpatrzenie reklamacji biegnie od dnia dostarczenia Sprzedawcy reklamowanego Produktu/zdjęć.
23. Produkty odsyłane w ramach procedury reklamacyjnej należy wysyłać na adres podany w § 3 niniejszego Regulaminu.



24. Sprzedawca nie jest producentem Produktów. W przypadku, gdy na Produkt została udzielona gwarancja przez producenta, informacja o niej, a także jej treść, będą zawarte przy opisie Produktu w Sklepie.

## § 12

### Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Sprzedawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Sklepu internetowego, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Klientów lub innych użytkowników strony internetowej sklep.pkost.pl.
2. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu prosimy zgłaszać drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w § 3 Regulaminu.
3. W reklamacji dotyczącej nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem serwisu Sklepu internetowego prosimy o wskazanie rodzaju oraz daty wystąpienia nieprawidłowości.
4. Sprzedawca zobowiązuje się ustosunkować do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

## § 13

### Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta 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:  
[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);  
[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz  
[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą.
  - b. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.
  - c. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim 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).

3. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Sprzedawca, jako przedsiębiorca mający siedzibę w Unii zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług podaje łącznie elektroniczne do platformy ODR (Online Dispute Resolution) umożliwiające pozasądowe rozstrzygnięcie sporów: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4. Sprzedawca informuje, że powyższe pozasądowe postępowania mają charakter dobrowolny i obie strony muszą wyrazić na nie zgodę.

5. Sprzedawca nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r., o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

### **§ 13**

#### **Dane osobowe w Sklepie internetowym**

1. Administratorem danych osobowych zbieranych za pośrednictwem Sklepu internetowego jest Sprzedawca.
2. Zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych zawarte są w Polityce prywatności.

### **§ 14**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Umowy zawierane poprzez Sklep internetowy zawierane są w języku polskim.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, przy czym zmiany takie nie naruszają praw podmiotów, które zawarły umowy (sprzedaży / o świadczenie usług drogą elektroniczną) przed dokonaniem ww. zmian. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 7 dni od dnia opublikowania na stronie internetowej Sklepu.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną; ustawy o prawach konsumenta, RODO.