

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO Laboratorium Kosmetyków Naturalnych FARMONA Sp. z o.o.

I. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1. Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która dokonuje Zamówienia w ramach Sklepu;
- 2. Konsument** – Klient będący osobą fizyczną zawierający umowę sprzedaży w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści 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;
- 3. Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Sklepu;
- 4. Sklep Internetowy (Sklep)** - serwis internetowy prowadzony i zarządzany przez Sprzedawcę dostępny pod adresem internetowym <https://sklep.farmona.pl/> za pośrednictwem którego Klient może w szczególności składać Zamówienia;
- 5. Towar** – produkty prezentowane w Sklepie Internetowym;
- 6. Treści Klienta** – wszelkie treści cyfrowe opublikowane przez Klienta w Sklepie Internetowym przy pomocy mechanizmów publikacji takich treści udostępnionych przez Sprzedawcę, w szczególności opinie Klienta na temat Towarów
- 6. Umowa sprzedaży** – umowa zawarta na odległość – umowa zawartą z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy;
- 7. Sprzedawca** – oznacza spółkę Laboratorium Kosmetyków Naturalnych FARMONA Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Jugowicka 10c, 30-443 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie pod numerem KRS 0000129408, numer REGON 356563730, numer NIP 6772197862, BDO 000083878, o kapitale zakładowym w wysokości 1.200.000,00 zł (w całości wpłaconym);
- 8. Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę Towaru;
9. Ustawa – oznacza ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 z późn. zm.).

II. Postanowienia ogólne

2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego.

2.2. Dane adresowe / kontaktowe Sprzedawcy:

Laboratorium Kosmetyków Naturalnych FARMONA Sp. z o.o.

ul. Jugowicka 10c, 30-443 Kraków

NIP: 677-21-97-862

Tel. 663 115 573

2.3. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:

- a) zasady dokonywania rejestracji i korzystania z konta w ramach Sklepu Internetowego;
- b) zasady i tryb zawierania z Konsumentem umowy na odległość;
- c) zasady i tryb wykonania przysługującego Konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość,

d) zasady publikacji Treści Klienta.

2.4. Korzystanie ze Sklepu Internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient następujących minimalnych wymagań technicznych:

- a) Internet Explorer w wersji MSIE 8.x lub nowszej,
- b) Firefox w wersji 7.x lub nowszej,
- c) Chrome 15.x,
- d) minimalna rozdzielczość ekranu 1024 x 768 pikseli

2.5. W celu korzystania ze Sklepu Internetowego Klient powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego, z dostępem do Internetu.

2.6. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie Sklepu oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.

2.7. Informacje o Towarach podane na stronach internetowych Sklepu, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do złożenia przez Klienta oferty zawarcia umowy sprzedaży.

2.8. Informacja o cenie podawana na stronach internetowych Sklepu ma charakter wiążący od momentu otrzymania przez Klienta e-maila zawierającego ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów rezerwacji lub Zamówienia, do końca realizacji rezerwacji lub Zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen w Sklepie, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych Towarów po otrzymaniu przez Klienta e-maila, o którym mowa powyżej.

2.9 Zasady ochrony danych osobowych Klientów Sklepu zawarte są w dokumencie Polityka prywatności.

III. Zasady korzystania ze Sklepu Internetowego

3.1. Klient może korzystać ze Sklepu internetowego dokonując rejestracji lub bez dokonywania rejestracji.

3.2. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego, udostępnianego na jednej ze stron Sklepu.

3.3. Warunkiem rejestracji jest wyrażenie zgody na treść Regulaminu oraz podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe.

3.4. Sprzedawca może pozbawić Klienta prawa do korzystania ze Sklepu Internetowego, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Sklepu Internetowego, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Klienta Regulaminu, a w szczególności, gdy Klient:

a) podał w trakcie rejestracji w Sklepie Internetowym dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich,

b) dopuścił się za pośrednictwem Sklepu Internetowego naruszenia dóbr osobistych osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych innych klientów Sklepu Internetowego

3.5. Osoba, która została pozbawiona prawa do korzystania ze Sklepu Internetowego, nie może dokonać powtórnej rejestracji bez uprzedniej zgody Sprzedawcy.

3.6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów i danych w związku ze świadczonymi w ramach Witryny usługami, Sprzedawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych w Internecie.

3.7. 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 nie zakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
 - c) niepodjęcia działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Sklepu Internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam),
 - d) 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 oraz postanowieniami Regulaminu.
- 3.8.** W przypadku Klientów niebędących Konsumentami, Sprzedawca ma prawo odmówić rejestracji Klienta bez wskazywania przyczyny.

IV. Procedura zawarcia Umowy sprzedaży

- 4.1.** W celu zawarcia Umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu Internetowego należy , dokonać wyboru Towaru dostępnego w Sklepie, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty oraz informacje dostępne na stronie.
- 4.2.** Wybór zamawianych Towarów przez Klienta jest dokonywany poprzez ich dodanie do koszyka.
- 4.3.** W trakcie składania Zamówienia – do momentu naciśnięcia przycisku „Zamawiam i płacę” – Klient ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych oraz w zakresie wyboru Towaru. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi Klientowi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie.
- 4.4.** Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu Internetowego wszystkich niezbędnych danych, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia.
- 4.5.** W celu wysłania Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji treści Regulaminu, podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe oraz naciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę”.
- 4.6.** Wysłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli w przedmiocie złożenia Sprzedawcy przez Klienta oferty zawarcia z Klientem umowy sprzedaży Towarów na rzecz Klienta.
- 4.7.** Po złożeniu Zamówienia, Klient otrzymuje wiadomość e-mail zatytułowaną: Potwierdzenie złożenia zamówienia nr xx, zawierającą ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia. Wiadomość ta stanowi oświadczenia woli Sprzedawcy w przedmiocie przyjęcia złożonej przez Klienta oferty zawarcia umowy sprzedaży na rzecz Klienta przez Sprzedawcę Towarów określonych w Zamówieniu.
- 4.8.** Umowę sprzedaży traktuje się za zawartą z momentem otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa powyżej.
- 4.9.** Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim.
- 4.10.** W przypadku Klientów niebędących Konsumentami, Sprzedawca po zawarciu umowy sprzedaży ma prawo od niej odstąpić w terminie do chwili wysyłki lub wydania Towarów Klientowi, bez wskazywania uzasadnienia, przy czym nie później niż w terminie do 90 dni od dnia zawarcia umowy sprzedaży Oświadczenie woli Sprzedawcy o odstąpieniu od umowy wysłane jest Klientowi za pośrednictwem poczty e-mail. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami, Sprzedawca ma prawo, nie odstępując od umowy sprzedaży, odmowy realizacji Zamówienia, składając Klientowi oświadczenie w tym przedmiocie za pośrednictwem poczty e-mail. Sprzedawca zastrzega sobie prawo skorzystania z powyższego uprawnienia w szczególności w przypadku uznania danej umowy sprzedaży za zawartą w celu hurtowego zakupu Towarów.

V. Dostawa

- 5.1.** Dostawa Towarów jest ograniczona do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej i wymienionych krajów poniżej w tabelce. Odbywa się pod adres wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia.

Niemcy DE
Austria AT
Belgia BE
Kanada CA
Hiszpania ES
Finlandia FI
Francja FR
Włochy IT
Luksemburg LU
Polska PL
Portugalia PT
Czechy CZ
Wielka Brytania GB
Szwecja SE
Dania DK
USA US
Irlandia IE
Izrael IL
Rumunia RO
Słowacja SK
Andora AD
Chorwacja HR
Węgry HU
Słowenia SI
Ukraina UA
Bosnia i Hercegowina BA
Bułgaria BG
Malta MT
Kanada CA
Stany Zjednoczone Ameryki US

5.2. Dostawa zamówionych Towarów odbywa się za pośrednictwem firm kurierskich lub operatorów pocztowych (zwanymi dalej Dostawcami) z którymi współpracuje Sprzedawca, wybranymi przez Klienta podczas składania zamówienia. W przypadku umożliwienia Klientowi odbioru osobistego Towarów poprzez wskazanie takiej opcji do wyboru podczas składania Zamówienia, Towar zostanie wydany Klientowi po otrzymaniu ceny sprzedaży przez Sprzedawcę oraz po przedstawieniu przez Klienta numeru Zamówienia oraz nazwiska lub nazwy Klienta. Sprzedawca ma prawo zweryfikować tożsamość osób odbierających Towar.

5.3. Koszty dostawy pokrywa Klient w kwocie podanej w trakcie składania Zamówienia.

5.4. Towary przekazywane są Dostawcy, nie później niż do 3 dni roboczych po otrzymaniu zapłaty ceny sprzedaży (w przypadku płatności z góry) albo po potwierdzeniu przez Sprzedawcę złożonej oferty zakupu Towarów (w przypadku płatności za pobraniem).

5.5. W chwili odbioru produktów od Dostawcy Klient obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób zwyczajowo przyjęty dla danego rodzaju przesyłek i niezwłocznie zgłosić Dostawcy widoczne uszkodzenia opakowania przesyłki spisując protokół reklamacyjny lub uzyskując inne potwierdzenie zgłoszenia reklamacji związanej z dostawą (np. poprzez wysłanie stosownego zgłoszenia w urzędzeniu paczkomat).

5.6. Utrwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień Umowy sprzedaży Towarów następuje poprzez przesłanie Klientowi na podany adres e-mail oraz poprzez dołączenie do przesyłki zawierającej Towar paragonu albo faktury.

VI. Opłaty celne, akcyzowe i podatki poza granice państw Unii Europejskiej

6.1. Towar zakupiony w Sklepie przesyłany poza granicę państw Unii Europejskiej może podlegać dodatkowym opłatom celnym, akcyzowym i podatkom w kraju przeznaczenia. Ceny

Towarów i koszty dostawy nie zawierają powyższych opłat i podatków, których pokrycie spoczywa na Kliencie, a wysokość zależy od wewnętrznych przepisów kraju przeznaczenia. Aby otrzymać szczegółowe informacje na temat tych opłat i podatków prosimy skontaktować się z lokalnym urzędem celnym w kraju odbiorcy przesyłki.

6.2. Wysokość powyższych opłat i podatków zależy od rzeczywistej wartości Towarów (bez rabatu), rzeczywistej wartości transportu przesyłki (bez rabatu) oraz kosztu ubezpieczenia przesyłki.

VII. Ceny i metody płatności

7.1. Ceny Towarów podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT (z wyróżnieniem wysokości stawki),

7.2. Klient ma możliwość uiszczenia ceny:

a) przelewem na numer konta bankowego

SANTANDER BANK POLSKA S.A.: 28 1090 1069 0000 0001 3527 4256

Nr konta dla wpłat w walucie euro: PL 28 1090 1069 0000 0001 3527 4256

b) płatnością w systemie Przelewy24

Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068.

c) wnosząc opłatę za pobraniem u Dostawcy

VIII. Uprawnienie do odstąpienia od umowy

8.1. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży w terminie 14 dni bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.

W przypadku sprzedaży jednego Towaru termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia kiedy Klient wszedł w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie rzeczy.

W przypadku zakupu Towarów, które są dostarczane partiami lub w częściach termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia kiedy Klient wszedł w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie ostatniej partii lub rzeczy.

W przypadku umowy podlegającej regularnemu dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony, termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Klient wszedł w posiadanie pierwszej z rzeczy lub którym osoba trzecia inna niż przewoźnik wskazany przez Klienta weszła w posiadanie rzeczy.

Celem skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży Klient musi poinformować Sprzedawcę (podając imię, nazwisko, pełny adres pocztowy, oraz o ile są dostępne, numery telefonu, faksu i adres e-mail) o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy sprzedaży w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Klient może skorzystać z gotowego wzoru formularza o odstąpieniu od umowy sprzedaży dostępnego [TUTAJ](#) , jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy sprzedaży, wystarczy, aby Klient wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Klientowi prawa odstąpienia od umowy sprzedaży przed upływem terminu odstąpienia od umowy sprzedaży. Termin uznaje się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem Klient wyśle oświadczenie o odstąpieniu na adres podany poniżej:

Laboratorium Kosmetyków Naturalnych FARMONA Sp. z o.o.

Sklep Internetowy

ul. Jugowicka 10c, 30-443 Kraków

lub adres poczty elektronicznej: sklep@farmona.pl

8.2. Zwracany przez Klienta Towar powinien zostać opakowany w odpowiedni sposób, zapewniający brak uszkodzeń przesyłki w trakcie transportu. Klient powinien dostarczyć zwracany Towar na adres wskazany w pkt. 8.1 niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży.

8.3. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane od Klienta płatności dotyczące umowy sprzedaży, w tym koszty dostarczenia Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przy składaniu Zamówienia), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy sprzedaży przy czym jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Klienta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

8.4. Prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży przez Klienta jest wyłączone w przypadku umowy sprzedaży:

- 1) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
 - 2) w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - 3) w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
 - 4) 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;
 - 5) w której przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
 - 6) 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;
 - 7) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - 8) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - 9) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał Klientowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy
- a także w odniesieniu do innych umów o których mowa w art. 38 ust. 1 Ustawy

IX. Reklamacje dotyczące Towarów

9.1. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta będącego Konsumentem za wady Towarów zgodnie z obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa.

9.2. Reklamacje, wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych mu powszechnie obowiązującymi przepisami lub na podstawie niniejszego Regulaminu, należy kierować na adres sklep@farmona.pl. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni kalendarzowych oraz poinformowanie Klienta, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.

X. Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną

10.1. Sprzedawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Sklepu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Klientów.

10.2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Sprzedawcę o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego.

10.3. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu Klient może zgłaszać pisemnie na adres Laboratorium Kosmetyków Naturalnych FARMONA Sp. z o.o. ul. Jugowicka 10c, 30-443 Kraków, mailowo pod adres sklep@farmona.pl

10.4. W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Sklepu.

10.5. 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.

10.6. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z następujących, pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz roszczeń, po uprzednim wyrażeniu zgody przez Sprzedawcę:

a) wniosek o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823), do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Krakowie (<http://www.krakow.wiih.gov.pl>),

b) wniosek o rozpoznanie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki działający przy odpowiednim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej,

c) uprawnienie do skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń w postaci platformy interaktywnej ODR (Online Dispute Resolution), 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/WE. Link do platformy ODR: ec.europa.eu/consumers/odr.

XI. Publikacja Treści Klienta

11.1. Klient przy pomocy udostępnionych przez Sprzedawcę mechanizmów może przekazywać treści cyfrowe celem ich opublikowania w Sklepie – w szczególności opinie na temat Towarów. Sprzedawca może uzależnić możliwość przekazywania Treści Klienta od rejestracji konta w Sklepie i zablokować taką możliwość dla Klientów korzystających ze Sklepu bez rejestracji konta.

11.2. Zakazane jest przekazywanie Treści Klienta:

a) naruszających postanowienia niniejszego Regulaminu,

b) naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,

c) stanowiących treści nielegalne w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych, DSA).

11.3. Treści Klienta naruszające postanowienia niniejszego Regulaminu to treści cyfrowe, które:

a) naruszają prawa wyłączne osób trzecich, w tym prawa autorskie oraz prawa własności przemysłowej,

b) zawierają słowo powszechnie uznane za obelżywe lub wulgarne,

c) nawołują do nienawiści religijnej lub rasowej,

- d) naruszają prawo do prywatności osób trzecich, w tym zawierają dane osobowe pozwalające zidentyfikować osobę trzecią,
- e) naruszają dobra osobiste osób trzecich,
- f) zawierają linki, odnośniki lub treści prowadzące lub wskazujące produkty konkurencyjne względem Towarów,
- g) mogą zostać uznane za reklamę produktów lub usług osób trzecich,
- h) nie są związane z Towarami lub działalnością Sklepu,
- i) zostały wytworzone w sposób automatyczny, w szczególności przy użyciu algorytmów lub innych mechanizmów bez aktywnego działania człowieka,
- j) zawierają treści niezrozumiałe dla polskiego odbiorcy i niemogące być przetłumaczone na język polski.

11.4. Treści Klienta nie muszą być poddawane jakiegokolwiek weryfikacji przez Sprzedawcę przed ich publikacją w Sklepie. Sprzedawca zastrzega sobie jednakże możliwość wprowadzenia takiego mechanizmu weryfikacji prewencyjnej i publikowania Treści Klienta po dokonaniu ich obiektywnej weryfikacji prewencyjnej pod kątem zgodności z postanowieniami Regulaminu.

11.5. W przypadku uznania przez Sprzedawcę na skutek dokonanej weryfikacji prewencyjnej, że Treści Klienta nie są zgodne z Regulaminem Sprzedawca może usunąć Treści Klienta ze Sklepu lub pozostawić je w Sklepie bez publikacji. Sprzedawca poinformuje niezwłocznie Klienta o swojej decyzji oraz ją uzasadni. Klientowi przysługuje prawo wniesienia odwołania na warunkach określonych w pkt 11.14.

11.6. Dowolna osoba ma prawo zgłosić Sprzedawcy Treści Klienta, które uznaje za nielegalne w rozumieniu niniejszego Regulaminu, w tym DSA. Zgłoszenia można dokonać drogą elektroniczną wysyłając wiadomość e-mail na adres sklep@farmona.pl. Zgłoszenie musi zawierać co najmniej:

- a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;
- b) uzasadnienie powodów dla których osoba zgłaszająca uznaje Treści Klienta za nielegalne w rozumieniu DSA;
- c) informacje umożliwiające Sprzedawcy zlokalizowanie Treści Klienta, w szczególności poprzez wskazanie adresu URL lub kopii wyświetlonego fragmentu strony internetowej Sklepu z widocznymi Treściami Klienta, dane identyfikujące Treści Klienta takie np. jak imię i nazwisko lub nazwa użytkownika osoby publikującej Treści Klienta (jeśli takie dane są widoczne),
- d) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby dokonującej zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.

11.7. Osoba dokonująca zgłoszenia o którym mowa wyżej może to uczynić poprzez wypełnienie dedykowanego ku temu formularza dostępnego TUTAJ i przesłanie tak wypełnionego formularza na adres e-mail wskazany powyżej.

11.8. Sprzedawca dokonuje weryfikacji poprawności zgłoszenia niezwłocznie po jego otrzymaniu. Jeżeli zgłoszenie jest niepoprawne Sprzedawca wzywa osobę zgłaszającą do uzupełnienia braków w terminie 14 dni pod rygorem pozostawienia zgłoszenia bez rozpoznania. Sprzedawca ma prawo zażądać od osoby zgłaszającej przedstawienia dalszych informacji na temat zgłaszanych Treści Klienta, w szczególności informacji na temat praw, które zostały lub mogą zostać naruszone na skutek publikacji Treści Klienta.

11.9. Sprzedawca dokonuje weryfikacji zgłoszonych Treści Klienta w terminie do 14 dni od dnia otrzymania prawidłowego zgłoszenia Treści Klienta. Weryfikacja Treści Klienta dokonywana jest w sposób nie- arbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności.

11.10. Proces weryfikacji Treści Klienta zostaje zakończony podjętą przez Sprzedawcę decyzją co do:

- a) zablokowania lub usunięcia Treści Klienta;
- b) uznania Treści Klienta za nienaruszające niniejszy Regulamin, w tym DSA.

11.11. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Klienta Sprzedawca niezwłocznie powiadamia o tym Klienta, który przekazał Treści Klienta oraz osobę dokonującą zgłoszenia, podając uzasadnienie swej decyzji. W przypadku uznania Treści Klienta za nienaruszające niniejszy Regulamin, w tym DSA, Sprzedawca niezwłocznie powiadamia o tym osobę dokonującą zgłoszenia, podając uzasadnienie swej decyzji.

11.12. Klient, który przekazał Treści Klienta, w przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Klienta oraz osoba dokonująca zgłoszenia, w przypadku uznania Treści Klienta za

nienaruszające niniejszy Regulamin, w tym DSA, mogą wnieść odwołanie od decyzji Sprzedawcy na warunkach określonych w pkt 11.14.

11.13. W przypadku korzystania przez Klienta ze Sklepu w sposób naruszający niniejszy Regulamin, w tym DSA, poprzez przekazywania nielegalnych Treści Klienta, Sprzedawca uprawniony będzie do:

- a) zablokowania konta Klienta w Sklepie na czas określony lub nieokreślony,
- b) usunięcia konta Klienta w Sklepie,
- c) wyłączenia lub ograniczenia niektórych funkcjonalności Sklepu, w tym mechanizmów do przekazywania Treści Klienta.

Sprzedawca podejmie decyzję biorąc pod uwagę całokształt stanu faktycznego, rangę naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, skutki naruszenia oraz wcześniejsze zgłoszenia odnoszące się do tego samego Klienta. Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Klienta o podjętej decyzji, a Klient może wnieść odwołanie od decyzji Sprzedawcy na warunkach określonych w pkt. 11.14.

11.14. W przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie, określonych osobom przysługuje prawo wniesienia odwołania od określonych decyzji Sprzedawcy. Odwołanie wnosi się w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w pkt. 11.6. lub pisemnie na adres wskazany w pkt. 8.1. Każde odwołanie musimy zawierać imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu wnoszącego odwołanie, z wyjątkiem odwołania od zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE. Postanowienia pkt. 11.8. stosuje się odpowiednio.

11.15. Sprzedawca po uzyskaniu informacji na temat popełnienia czynu zabronionego przez Klienta na skutek przekazania Treści Klienta uprawniony jest do powiadomienia o tym organów ścigania oraz udostępnienia wszelkich posiadanych danych osobowych na temat Klienta. Sprzedawca zobowiązany jest udostępnić posiadane dane osobowe stosownym organom ścigania w przypadku uzyskania od tych organów żądania udostępnienia danych Klienta w związku z przekazanymi Treściami Klienta.

11.16. Sprzedawca w celu weryfikacji prewencyjnej lub weryfikacji Treści Klienta, a także w celu rozpatrywania odwołań nie korzysta z automatycznych mechanizmów weryfikacji lub oceny. Decyzje podejmowane są nie-arbitralnie i obiektywnie oraz z zachowaniem należytej staranności przez personel Sprzedawcy.

11.17. Klient przekazujący Treści Klienta, oświadcza, że jest ich jedynym twórcą w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, jeżeli Treści Klienta spełniają definicję utworu w rozumieniu ww. ustawy. Klient potwierdza, że z chwilą przekazania Treści Klienta Sprzedawcy, to jest z chwilą wprowadzenia Treści Klienta na serwer Sprzedawcy udziela Sprzedawcy niewyłącznej, nieodpłatnej, z prawem do przenoszenia na dowolne osoby trzecie (sublicencjonowanie przez Sprzedawcę w tym za opłatą na rzecz Sprzedawcy) nieograniczonej czasowo i terytorialnie licencji na korzystanie przez Sprzedawcę z Treści Klienta w celach marketingowo – reklamowych służących promocji produktów oraz usług Sprzedawcy na mocy której to licencji

Sprzedawca uprawniony będzie do wprowadzania Treści Klienta do dowolnych systemów informatycznych, ich rozpowszechnienia i publikacji poprzez komputerowe sieci zamknięte oraz Internet, umieszczania na stronach internetowych Sprzedawcy oraz jego partnerów biznesowych (w tym w mediach społecznościowych), z prawem do tłumaczenia na dowolne języki, łączenia z innymi utworami, rozpowszechniania w formie drukowanej bez względu na technikę druku oraz ilość wytworzonych egzemplarzy, publikacji w prasie drukowanej oraz elektronicznej, wyświetlania w telewizji analogowej, satelitarnej, kablowej, cyfrowej, usługach VoD oraz dowolnych usługach streamingu danych wideo, kinach, publikacji na pokazach otwartych oraz zamkniętych, wykorzystywania w dowolnych materiałach wsparcia sprzedaży bez względu na technikę ich produkcji i ilość wytworzonych egzemplarzy nie wyłączając nośników OOH, w tym nośników wielkoformatowych.

XII. Postanowienia końcowe

12.1. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest Konsumentem zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych

przepisów Kodeksu postępowania cywilnego. W przypadku sporów z pozostałymi Klientami sądem właściwym dla rozstrzygania takich sporów będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.

12.2 W przypadków umów sprzedaży zawartych z Klientami niebędącymi Konsumentami wyłącza się stosowanie przepisów prawa polskiego o rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej. W przypadku takich umów sprzedaży całkowita odpowiedzialność Sprzedawcy względem Klienta niebędącego Konsumentem ograniczona jest do otrzymanej przez Sprzedawcę kwoty ceny sprzedaży za Towar, będący przedmiotem umowy sprzedaży z której to umowy sprzedaży Klient wywodzi swe roszczenia względem Sprzedawcy. W powyższym przypadku Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści i ponosi odpowiedzialność wyłącznie za szkody wyrządzone Klientowi umyślnie.

12.3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.

12.4. Niniejszy Regulamin nie ogranicza jakichkolwiek praw Klientów będących Konsumentami gwarantowanych Konsumentom na mocy powszechnie obowiązujących przepisów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

12.5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn takich w szczególności jak zmiany przepisów prawa, wydania aktów administracyjnych nakazujących Sprzedawcy określone w nich postępowanie, wydanie przez sąd orzeczenia nakazującego Sprzedawcy określone w nim postępowanie, zmiany warunków technicznych świadczonych usług, zmiany spowodowane postępowaniem technologicznym, zmian organizacyjnych po stronie Sprzedawcy, zmian w zakresie przedmiotu działalności gospodarczej Sprzedawcy.

12.6. W przypadku zmiany Regulaminu, Sprzedawca poinformuje Klienta o tej zmianie za pomocą poczty elektronicznej. Zmieniony Regulamin obowiązuje po upływie czternastu dni od dnia poinformowania Klienta, o ile Klient w tym okresie nie złoży oświadczenia o braku zgody na dokonanie zmiany Regulaminu. W przypadku złożenia takiego oświadczenia rejestracja Klienta zostanie usunięta. Zmiana Regulaminu pozostaje bez wpływu na realizację dotychczas złożonych Zamówień przed upływem powyższego okresu, które realizowane będą zgodnie z dotychczas obowiązującym Regulaminem.

12.7. Wszelkie treści prezentowane w Sklepie internetowym, w szczególności opisy Towarów oraz ich zdjęcia objęte są ochroną prawnoautorską. Jakiegokolwiek dalsze wykorzystywanie tych treści wymaga zgody Sprzedawcy.