

Regulamin

Obowiązujący do 11.01.2023

Niniejszy sklep jest apteką internetową. Po otrzymaniu zamówionego Towaru będącego produktem leczniczym należy przed użyciem zapoznać się z treścią ulotki dołączonej do opakowania, a w razie wątpliwości skontaktować się z lekarzem lub farmaceutą. Prosimy o przestrzeganie zaleceń producenta i lekarza lub farmaceuty, co do formy i sposobu użycia zakupionych Towarów.

Zamieszczone treści na stronach Sklepu Internetowego, a zwłaszcza opisy Towarów służą tylko celom informacyjnym i mają formę skróconą. Nie stanowią porad medycznych, nie mogą być traktowane jako specjalistyczne porady lekarskie. Przed zastosowaniem jakiegokolwiek leku należy zapoznać się z pełną ulotką informacyjną, skonsultować się z lekarzem lub farmaceutą, gdyż każdy lek niewłaściwie stosowany może zagrażać życiu lub zdrowiu. Klient Sklepu Internetowego mając na uwadze dobry stan swojego zdrowia nie powinien lekceważyć znaczenia profesjonalnej porady lekarskiej.

Apteka Internetowa zapewnia pacjentom możliwość kontaktu telefonicznego pod numerem 800 007 108 w godzinach pracy placówki (od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 16:00). Przesyłki dostarczane są przez pracowników firmy kurierskiej od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy standardowo do godziny 18.00.

W razie potrzeby Klient może zasięgnąć porady farmaceuty wysyłając także e-mail na adres kontakt@apo-discounter.pl.

Schowaj wszystkie odpowiedzi

1. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- **Dzień Roboczy** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- **Klient** – 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 – która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą w celu niezwiązanym z ewentualną działalnością gospodarczą lub zawodową Klienta tj. będąca w tym przypadku konsumentem.
- **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);
- **Regulamin** – niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego Apo-Discounter.pl, regulujący zawieranie Umów Sprzedaży w Sklepie Internetowym oraz świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Sklepu Internetowego.

- **Sklep Internetowy (Sklep)** – serwis internetowy dostępny pod www.Apo-Discounter.pl, za pośrednictwem którego Klient może w szczególności składać Zamówienia;
- **Sprzedawca/Usługodawca/APO Pharmacy B.V.** – spółka prowadząca działalność gospodarczą pod firmą APO Pharmacy B.V. wpisana do rejestru handlowego KVK pod numerem 75699451, posiadająca: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: Express 2, 6921RB Duiven, Holandia, polski numer identyfikacji podatkowej PL5263323660, holenderski numer identyfikacji podatkowej NL860366960B01, adres poczty elektronicznej: kontakt@apo-discounter.pl.
- **Towar** – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży.
- **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta pomiędzy APO Pharmacy B.V. a Klientem, zawierana z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu, którego właścicielem jest firma APO Pharmacy B.V.
- **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.);
- **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę Towaru.

2. Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego dostępnego pod www.apo-discounter.pl.
- Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Sklepie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest APO Pharmacy B.V. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w [polityce prywatności](#) opublikowanej na stronie Sklepu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Sklepie Internetowym, w tym podstawy, cele i zakres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Sklepie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie ze Sklepu Internetowego, w tym dokonywanie zakupów jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego ze Sklepu Internetowego Klienta jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków

wskazanych w polityce prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe związane ze świadczeniem usług elektronicznych oraz umową sprzedaży).

- Sklep Internetowy, działający pod adresem www.apo-discounter.pl, prowadzony jest przez APO Pharmacy B.V.
- Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
 1. zasady dokonywania rejestracji i korzystania z konta w ramach Sklepu Internetowego;
 2. warunki i zasady dokonywania elektronicznej rezerwacji produktów dostępnych w ramach Sklepu Internetowego;
 3. warunki i zasady składania drogą elektroniczną Zamówień w ramach Sklepu Internetowego;
 4. zasady zawierania Umów sprzedaży z wykorzystaniem usług świadczonych w ramach Sklepu Internetowego.
- Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Sklep Internetowy:
 1. komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu;
 2. dostęp do poczty elektronicznej;
 3. przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej;
 4. zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768;
 5. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
- W celu korzystania ze Sklepu Internetowego Klient powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego, z dostępem do Internetu.
- Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej serwisu www.apo-discounter.pl oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.

3. Klienci i faktury

- Zakupu towaru może dokonać wyłącznie osoba fizyczna w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Na żądanie Konsumenta zostanie zgodnie z ustawą o podatku od towarów i usług wystawiona faktura VAT na osobę fizyczną.

4. Zasady korzystania ze Sklepu Internetowego

- Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego, udostępnianego na jednej ze stron Sklepu.
- Warunkiem rejestracji jest wyrażenie zgody na treść Regulaminu oraz podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe.

- Usługodawca zastrzega sobie prawo zawieszenia Konta Klienta w następujących przypadkach:
 1. gdy Klient mimo wezwania ze strony Usługodawcy z podaniem przyczyny narusza niniejszy Regulamin;
 2. gdy działania danego Usługobiorcy mimo wezwania ze strony Usługodawcy z podaniem przyczyny naruszają renomę Usługodawcy lub Serwisu Internetowego.
- Zawieszenie Konta może nastąpić na czas określony wskazany przez Usługodawcę lub nieokreślony. W czasie zawieszenia Konta Klient obowiązany jest podjąć działania mające na celu usunięcie przyczyn jego zawieszenia, a po ich usunięciu obowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Usługodawcę. Usługodawca odwiesza Konto niezwłocznie po ustaniu przyczyny jego zawieszenia, nie później niż w terminie 10 Dni Roboczych.
- Usługodawca w przypadku zawieszenia Konta trwającego ponad 30 dni kalendarzowych i braku ustania przyczyn jego zawieszenia ma prawo wypowiedzieć Klientowi umowę o korzystanie z Usługi Elektronicznej z 7-dniowym terminem wypowiedzenia.
- W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów i danych w związku ze świadczonymi w ramach Witryny usługami, Sklep Internetowy 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.
- Klient zobowiązany jest w szczególności do:
 1. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
 2. korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób nie zakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
 3. niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Sklepu Internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam),
 4. korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób nieuciążliwy dla innych klientów oraz dla Usługodawcy

5. Procedura zawarcia Umowy sprzedaży

- W celu zawarcia Umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu Internetowego należy wejść na stronę internetową www.apo-discounter.pl, dokonać wyboru produktów podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty oraz informacje dostępne na stronie.

- Wybór zamawianych Towarów przez Klienta jest dokonywany poprzez ich dodanie do koszyka.
- 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.
- Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu Internetowego wszystkich niezbędnych danych, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia. Podsumowanie złożonego Zamówienia będzie zawierać informacje dotyczące:
 1. przedmiotu zamówienia,
 2. jednostkowej oraz łącznej ceny zamawianych produktów lub usług, w tym kosztów dostawy oraz dodatkowych kosztów (jeśli występują),
 3. wybranej metody płatności,
 4. wybranego sposobu dostawy,
 5. czasu dostawy,
- W celu wysłania Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji treści Regulaminu, podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe oraz naciśnięcie przycisku "Zamawiam i płacę".
- Wysłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia z APO Pharmacy B.V. Umowy sprzedaży, zgodnie z treścią Regulaminu.
- Po złożeniu Zamówienia, Klient otrzymuje wiadomość e-mail zatytułowaną "Otrzymaliśmy Twoje zamówienie", zawierającą ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia.
- Po otrzymaniu powyższej wiadomości mailowej sklep potwierdzi przyjęcie zamówienia drogą elektroniczną lub wyśle wiadomość mailową potwierdzającą wysyłkę zamówienia. Z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia lub jego wysyłki umowę uważa się za zawartą.
- Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim, o treści zgodnej z Regulaminem.
- Utrwalanie, zabezpieczenie i udostępnianie danych zamówienia oraz regulaminu następuje za pośrednictwem poczty elektronicznej. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej serwisu [Regulamin](#) oraz pobrać go i sporządzić wydruk
- Dostęp do poprzednich zamówień można uzyskać logując się do swojego konta na apo-discounter.pl (o ile dokonano rejestracji)

6. Zamówienia

- Sprzedaż prowadzona jest przez APO Pharmacy B.V z siedzibą w Duiven, Holandia.

- Sklep ustala minimalną wartość zamówionych produktów na 30 PLN.
- Zamówienia złożone na stronie www.apodiscouter.pl wysyłane są tylko na terytorium Polski.
- Zamówienia można składać przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
- Złożenie zamówienia jest możliwe za pośrednictwem strony internetowej lub telefonicznie pod numerem 800 007 108.
- Podczas składania zamówienia trzeba podać dane niezbędne do jego realizacji. Należy podać dokładny adres składający się z nazwy ulicy, numeru domu i mieszkania (w razie konieczności). Jeśli doręczenie ma nastąpić do firmy niezbędne jest podanie jej nazwy. W razie podania błędnego adresu e-mail klient nie otrzyma wiadomości o postępie realizacji zamówienia.
- Zamówienia mogą składać tylko osoby pełnoletnie.

Termin dostawy Towaru do Klienta wynosi od 2 do 10 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Towaru lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin. W przypadku Towarów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 10 Dni Roboczych. Początek biegu terminu dostawy Towaru do Klienta liczy się w następujący sposób:

1. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą – od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy.
2. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności gotówką za pobraniem – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
3. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności w systemie ratalnym – od dnia powiadomienia Sprzedawcy przez kredytodawcę o zawarciu z Klientem umowy kredytowej, nie później jednak niż od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy środkami z udzielonego Klientowi kredytu.

7. Płatności i ceny

- Ceny Towarów podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT (z wyróżnieniem wysokości stawki), cła oraz wszelkie inne składniki.
- Klient może wybrać jeden z poniższych sposobów płatności
 - a. Płatność przelewem na rachunek bankowy.
 - b. Płatność za pomocą systemu PayPal express, w tym płatność kartą VISA/Mastercard.
 - c. Płatność przelewem na konto za pośrednictwem PayU
 - d. Płatność przy odbiorze zamówienia (dodatkowa opłata to zawsze 6,99 PLN)
 - e. Płatność ratalna za pośrednictwem PayU
- Termin płatności:

- a. W przypadku wyboru przez Klienta płatności przelewem, płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 10 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
- b. W przypadku wyboru przez Klienta płatności gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki albo płatności gotówką przy odbiorze osobistym, Klient obowiązany jest do dokonania płatności przy odbiorze przesyłki

8. Dostawa

- Wszystkie zamówienia wysyłane są z siedziby apteki w Holandii:
APO Pharmacy B.V
Express 2, 6921RB Duiven
Holandia
- Wszystkie zamówienia dostarczane są za pośrednictwem firmy kurierskiej DHL pod wskazany w formularzu zamówienia adres (nie dokonujemy weryfikacji adresów).
- Koszt dostawy zamówień na kwotę poniżej 189 PLN wynosi 11,99 PLN przy dostawie kurierem DHL. Zamówienia powyżej tej kwoty dostarczane są bezpłatnie kurierem DHL. Dodatkowa opłata za przesyłkę płatną przy odbiorze wynosi 6,99 zł niezależnie od wartości zamówienia, usługę realizuje DHL.
- Czas dostawy wynosi 2-3 dni roboczych. Czas dostawy liczony jest od dnia wysłania przesyłki.
- Pracownicy DHL doręczają przesyłki w godzinach 8-16 w dni robocze.
- Jeśli w wyniku podania błędnych informacji adresowych, zamówienie nie może zostać dostarczone ani, mimo informacji ze strony Sprzedawcy, odebrane z oddziału DHL, Sprzedawca może dochodzić zwrotów kosztów dostawy.

9. Odstąpienie od umowy

Każdemu konsumentowi korzystającemu ze sklepu internetowego www.apo-discounter.pl, na podstawie przepisów prawa, przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej umowy zakupu towaru, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni, od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia, na przykład:

drogą	pocztową	na	adres
zwroty			apodiscounter
ul.	Kukuczki	5	lok.23
50-570			Wrocław

poczta elektroniczną na adres: zwroty@apo-discounter.pl

Mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe. Wzór formularza dostępny jest poniżej:

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

do: APO Pharmacy B.V,
Express 2, 6921RB Duiven,

– Ja/My(*)..... niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następującej/yh rzeczy
numer zamówienia.....

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)to

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów).....

– Adres konsumenta(-ów).....

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej).....

– Data.....

(*) Niepotrzebne skreślić.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszt dostarczenia zamówienia (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas) , niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które

zdarzenie nastąpi wcześniej. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu tego samego kanału płatności, jaki został użyty w pierwotnej transakcji, nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem

Klient zobowiązany jest do odesłania lub przekazania nam rzeczy na adres Apo-Discounter.pl Sp z o.o., ul. Kukuczki 5 lok.23, 50-570 Wrocław, niezwłocznie a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni. Będą Państwo musieli ponieść koszty zwrotu zamówionych rzeczy.

Ponoszą Państwo odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

- w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- w której przedmiotem świadczenia jest Produkt 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.

10. Reklamacje dotyczące Towarów

- APO Pharmacy B.V. jako sprzedawca odpowiada wobec Klienta będącego konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu Cywilnego, za niezgodność z Umową sprzedaży Towaru zakupionego przez tego konsumenta, w zakresie określonym Ustawą o prawach konsumenta. Reklamacje, wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych prawnie, lub na podstawie niniejszego Regulaminu, Klient może kierować np. na adres poczty elektronicznej reklamacje@apo-discounter.pl lub listownie na adres Apo-Discounter.pl Sp. z o.o., ul. Kukuczki 5 lok.23, 50-570 Wrocław. 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 uznał za uzasadnione. APO Pharmacy B.V. nie jest producentem towarów. Producent ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji sprzedanego Towaru na warunkach oraz przez okres wskazany w karcie gwarancyjnej. Jeśli dokument

gwarancyjny przewiduje taką możliwość, Klient może zgłaszać swoje roszczenia w ramach gwarancji.

- Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć rzeczy bez wad
- 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_konsumenckich.php.
- 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, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
- 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 we Wrocławiu (więcej informacji na stronie <https://wiih.ibip.wroc.pl/public/>); oraz (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).
- 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).

11. Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną

- APO Pharmacy B.V. 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.
- Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić APO Pharmacy B.V. o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego.
- Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu Klient może zgłaszać pisemnie na adres Apo-Discounter.pl Sp. z o.o. ul. Kukuczki 5 lok.23 50-570 Wrocław mailowo na adres kontakt@apo-discounter.pl lub przy użyciu formularza kontaktowego.
- W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Sklepu.
- APO Pharmacy B.V. 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.