

# Regulamin

Obowiązujący od 12.01.2023

Niniejszy sklep jest apteką internetową. Po otrzymaniu zamówionego Towaru będącego towarem 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**.

Odpowiedzialny farmaceuta: Arjan van Nistelrooij (prawny tytuł zawodowy: farmaceuta, przyznawany w Niderlandach, wpisany do niderlandzkiego rejestru aptekarskiego pod numerem BIG: 79027441917)

Właściwy organ ds. zdrowia: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), City Plateau 1, 3521 AZ Utrecht.

Schowaj wszystkie odpowiedzi

## 1. Definicje

### Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- a. **Dzień Roboczy** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- b. **Klient/Usługobiorca** – 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 lub korzysta lub zamierza korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną w Sklepie Internetowym w - celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową tj. będąca w tym przypadku konsumentem.
- c. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);
- d. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego Apo-Discounter.pl, regulujący zawieranie Umów Sprzedaży w Sklepie Internetowym oraz świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Sklepu Internetowego.
- e. **Sklep Internetowy (Sklep)** – serwis internetowy dostępny pod [www.Apo-Discounter.pl](http://www.Apo-Discounter.pl), za pośrednictwem którego Klient może w szczególności składać Zamówienia;

- f. **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.
- g. **Towar** – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży.
- h. **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.
- i. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- j. **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.);
- k. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę Towaru.

## 2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego dostępnego pod [www.apo-discounter.pl](http://www.apo-discounter.pl).
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. 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).
4. Sklep Internetowy, działający pod adresem [www.apo-discounter.pl](http://www.apo-discounter.pl), prowadzony jest przez APO Pharmacy B.V.
5. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
  - a. zasady dokonywania rejestracji i korzystania z konta w ramach Sklepu Internetowego;
  - b. warunki i zasady dokonywania elektronicznej rezerwacji towarów dostępnych w ramach Sklepu Internetowego;

- c. warunki i zasady składania drogą elektroniczną Zamówień w ramach Sklepu Internetowego;
  - d. zasady zawierania Umów sprzedaży z wykorzystaniem usług świadczonych w ramach Sklepu Internetowego.
- 6. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Sklep Internetowy:
  - a. komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu;
  - b. dostęp do poczty elektronicznej;
  - c. 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;
  - d. zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768;
  - e. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
- 7. W celu korzystania ze Sklepu Internetowego Klient powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego, z dostępem do Internetu.
- 8. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej serwisu [www.apo-discounter.pl](http://www.apo-discounter.pl) oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.

### 3. Klienci i faktury

- 1. Zakupu towaru może dokonać wyłącznie osoba fizyczna w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 2. 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

- 1. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego, udostępnianego na jednej ze stron Sklepu.
- 2. Warunkiem rejestracji jest wyrażenie zgody na treść Regulaminu oraz podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe.
- 3. Usługodawca zastrzega sobie prawo zawieszenia Konta Klienta w następujących przypadkach:
  - a. gdy Klient mimo wezwania ze strony Usługodawcy z podaniem przyczyny narusza niniejszy Regulamin;
  - b. gdy działania danego Usługobiorcy mimo wezwania ze strony Usługodawcy z podaniem przyczyny naruszają renomę Usługodawcy lub Serwisu Internetowego.
- 4. 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 odwołuje Konto niezwłocznie po ustaniu przyczyny jego zawieszenia, nie później niż w terminie 10 Dni Roboczych.

5. 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.
6. 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.
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. niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Sklepu Internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam),
  - d. korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób nieuciążliwy dla innych klientów oraz dla Usługodawcy

## 5. Procedura zawarcia Umowy sprzedaży

1. W celu zawarcia Umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu Internetowego należy wejść na stronę internetową [www.apo-discounter.pl](http://www.apo-discounter.pl), dokonać wyboru towarów podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty oraz informacje dostępne na stronie.
2. Wybór zamawianych Towarów przez Klienta jest dokonywany poprzez ich dodanie do koszyka.
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. Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu Internetowego wszystkich niezbędnych danych, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia. Podsumowanie złożonego Zamówienia będzie zawierać informacje dotyczące:
  - a. przedmiotu zamówienia,
  - b. jednostkowej oraz łącznej ceny zamawianych towarów lub usług, w tym kosztów dostawy oraz dodatkowych kosztów (jeśli występują),
  - c. wybranej metody płatności,
  - d. wybranego sposobu dostawy,

- e. czasu dostawy,
5. W celu wysłania Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji treści Regulaminu, podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe oraz naciśnięcie przycisku "Zamawiam i płacę".
  6. Wysłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia z APO Pharmacy B.V. Umowy sprzedaży, zgodnie z treścią Regulaminu.
  7. Po złożeniu Zamówienia, Klient otrzymuje wiadomość e-mail zatytułowaną "Otrzymaliśmy Twoje zamówienie", zawierającą ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia.
  8. 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.
  9. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim, o treści zgodnej z Regulaminem.
  10. 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
  11. Dostęp do poprzednich zamówień można uzyskać logując się do swojego konta na apo-discounter.pl (o ile dokonano rejestracji)

## 6. Zamówienia

1. Sprzedaż prowadzona jest przez APO Pharmacy B.V z siedzibą w Duiven, Holandia.
2. Sklep ustala minimalną wartość zamówionych towarów na 30 PLN.
3. Zamówienia złożone na stronie [www.apodiscounter.pl](http://www.apodiscounter.pl) wysyłane są tylko na terytorium Polski.
4. Zamówienia można składać przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
5. Złożenie zamówienia jest możliwe za pośrednictwem strony internetowej lub telefonicznie pod numerem 800 007 108.
6. 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.
7. 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:

- a. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą – od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy.

- b. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności gotówką za pobraniem – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
- c. 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

1. Ceny Towarów podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT (z wyróżnieniem wysokości stawki), cła oraz wszelkie inne składniki.
2. 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
3. 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

1. Wszystkie zamówienia wysyłane są z siedziby apteki w Holandii:  
APO Pharmacy B.V  
Express 2, 6921RB Duiven  
Holandia
2. Wszystkie zamówienia dostarczane są za pośrednictwem firmy kurierskiej DHL pod wskazany w formularzu zamówienia adres (nie dokonujemy weryfikacji adresów).
3. Koszt dostawy zamówień na kwotę poniżej 209 PLN wynosi 13,99 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.
4. Czas dostawy wynosi 2-3 dni roboczych. Czas dostawy liczony jest od dnia wysłania przesyłki.
5. Pracownicy DHL doręczają przesyłki w godzinach 8-16 w dni robocze.
6. 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

1. Każdemu konsumentowi korzystającemu ze sklepu internetowego [www.apo-discounter.pl](http://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

pocztą elektroniczną na adres: [zwroty@apo-discounter.pl](mailto:zwroty@apo-discounter.pl)

2. 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/ych 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.

3. 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.
4. Skutki odstąpienia od umowy
  - a. 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
  - b. 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.
  - c. Ponoszą Państwo odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
5. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - a. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - b. 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.
6. Zawarte w niniejszym punkcie Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia również do Usługobiorcy lub Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

## 10. Procedura rozpatrywania reklamacji



1. Niniejszy punkt Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji wspólną dla wszystkich reklamacji składanych do Sprzedawcy, w szczególności reklamacji dotyczących Towarów, Umów Sprzedaży, usług świadczonych drogą elektroniczną oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Sprzedawcy lub Sklepu Internetowego.
2. Reklamacja może zostać złożona na przykład:
  - a. pisemnie na adres: reklamacje apo-discounter, ul. Kukuczki 5 lok.23, 50-570 Wrocław
  - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacje@apo-discounter.pl
3. Przesłanie lub zwrot Towaru w ramach reklamacji może nastąpić na adres: reklamacje apo-discounter, ul. Kukuczki 5 lok.23, 50-570 Wrocław.
4. Zaleca się podanie w opisie reklamacji:
  - a. informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową
  - b. żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy lub innego roszczenia
  - c. danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Sprzedawcy.
6. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty lub Towar) związane z przedmiotem reklamacji. Sprzedawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.
7. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
8. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Sprzedawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.). Poniżej wskazane są dodatkowe informacje dotyczące przewidzianej przez prawo odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Towaru z Umową Sprzedaży:
  - a. W przypadku reklamacji Towaru zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą do dnia 31. grudnia 2022 r. określają przepisy Kodeksu Cywilnego w brzmieniu obowiązującym do dnia 31. Grudnia 2022 r., w szczególności art. 556-576 Kodeksu Cywilnego. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności

Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Towar zakupiony zgodnie ze zdaniem poprzednim wobec Klienta niebędącego konsumentem zostaje wyłączona.

- b. W przypadku reklamacji Towaru zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1. stycznia 2023 r. określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43a - 43g Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Towaru z Umową Sprzedaży.
9. Poza odpowiedzialnością ustawową na Towar może zostać udzielona gwarancja – jest to odpowiedzialność umowna (dodatkowa) i można z niej skorzystać, gdy dany Towar jest objęty gwarancją. Gwarancja może być udzielona przez inny podmiot niż Sprzedawca (np. przez producenta lub dystrybutora). Szczegółowe warunki dotyczące odpowiedzialności na podstawie gwarancji, w tym także dane podmiotu odpowiedzialnego za realizację gwarancji oraz podmiotu uprawnionego do skorzystania z niej są dostępne w opisie gwarancji, np. w karcie gwarancyjnej lub w innym miejscu dotyczącym udzielenia gwarancji. Sprzedawca wskazuje, że w przypadku braku zgodności Towaru z umową Klientowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.
  10. Zawarte w punkcie 8. lit. b) Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się również do Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

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

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.

2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przesyłając wiadomość na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji; lub (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/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://polubowne.uokik.gov.pl/platforma-odr,161,pl.html>).

## 12. Opinie o Towarach

1. Sprzedawca umożliwia swoim Klientom wystawianie i dostęp do opinii o Towarach oraz o Sklepie Internetowym na zasadach wskazanych w niniejszym punkcie Regulaminu.
2. Wystawienie opinii przez Klienta możliwe jest po skorzystaniu z formularza umożliwiającego dodanie opinii o Towarze lub Sklepie Internetowym. Formularz ten może być udostępniony bezpośrednio na stronie Sklepu Internetowego (w tym także za pomocą zewnętrznego widgetu) lub może zostać udostępniony za pomocą indywidualnego linku otrzymanego przez Klienta po zakupie na podany przez niego adres poczty elektronicznej. Dodając opinię, Klient może również dodać ocenę graficzną lub zdjęcie Towaru – jeżeli taka opcja jest dostępna w formularzu opinii.
3. Dodawanie opinii przez Klientów nie może być wykorzystywane do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Sprzedawcy lub osób trzecich. Klient dodając opinię obowiązany jest do działania zgodnego z prawem, niniejszym Regulaminem i dobrymi obyczajami.

4. Opinie mogą być udostępniane bezpośrednio na stronie Sklepu Internetowego (np. przy danym Towarze) lub w zewnętrznym serwisie zbierającym opinie, z którym współpracuje Sprzedawca i do którego odsyła na stronie Sklepu Internetowego (w tym także za pomocą zewnętrznego widgetu umieszczonego na stronie Sklepu Internetowego).
5. Sprzedawca zapewnia aby publikowane opinie o Towarach pochodziły od jego Klientów, którzy zakupili dany Towar. W tym celu Sprzedawca podejmuje następujące działania, aby sprawdzić, czy opinie pochodzą od jego Klientów:
  - a. Opublikowanie opinii wystawianej za pomocą formularza dostępnego bezpośrednio na stronie Sklepu Internetowego wymaga wcześniejszej weryfikacji przez Sprzedawcę. Weryfikacja polega na sprawdzeniu zgodności opinii z Regulaminem, w szczególności na sprawdzeniu, czy osoba opiniująca jest Klientem Sklepu Internetowego – w tym wypadku Sprzedawca sprawdza, czy osoba ta dokonała zakupu w Sklepie Internetowym, a w przypadku opinii o Towarze sprawdza dodatkowo, czy zakupiła opiniowany Towar. Weryfikacja następuje bez zbędnej zwłoki.
  - b. Sprzedawca wysyła swoim Klientom (w tym także za pomocą zewnętrznego serwisu zbierającego opinie, z którym współpracuje) indywidualny link na podany przez niego przy zakupie adres poczty elektronicznej – w ten sposób dostęp do formularza opinii otrzymuje wyłącznie Klient, który dokonał zakupu Towaru w Sklepie Internetowym.
  - c. W razie wątpliwości Sprzedawcy lub zastrzeżeń kierowanych do Sprzedawcy przez innych Klientów lub osoby trzecie, czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient kupił dany Towar, Sprzedawca zastrzega sobie prawo skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia i potwierdzenia, że faktycznie jest Klientem Sklepu Internetowego lub dokonał zakupu opiniowanego Towaru.
6. Wszelkie uwagi, odwołania od weryfikacji opinii, czy też zastrzeżenia czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient kupił dany Towar mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 10. Regulaminu.
7. Sprzedawca nie zamieszcza ani nie zleca zamieszczania innej osobie nieprawdziwych opinii lub rekomendacji Klientów oraz nie zniekształca opinii lub rekomendacji Klientów w celu promowania swoich Towarów. Sprzedawca udostępnia opinie zarówno pozytywne, jak i negatywne. Sprzedawca nie udostępnia sponsorowanych opinii.

## 13. Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są w języku polskim.
2. Zmiana Regulaminu:
  - a. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów lub terminów płatności lub dostaw, podlegania obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu; zmiany zakresu lub formy usług świadczonych drogą elektroniczną; dodania nowych usług świadczonych

drogą elektroinczną; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Sklepu Internetowego, w tym Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.

- b. Powiadomienie o proponowanych zmianach wysyłane jest z wyprzedzeniem co najmniej 15 dni przed dniem wejścia w życie tych zmian, z zastrzeżeniem, że zmiana może być wprowadzona bez zachowania 15-dniowego okresu powiadomienia w przypadku, gdy Usługodawca: (1) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia mu dotrzymanie 15-dniowego okresu powiadomienia; lub (2) musi w drodze wyjątku zmienić swój Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Sklepu Internetowego, w tym Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa. W dwóch ostatnich przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzednim, wprowadzenie zmian następuje ze skutkiem natychmiastowym, chyba że możliwe lub konieczne jest zastosowanie dłuższego terminu wprowadzenia zmian, o czym każdorazowo powiadamia Usługodawca.
  - c. W przypadku umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie usługi Konto) Usługobiorca ma prawo rozwiązać umowę z Usługodawcą przed upływem okresu powiadomienia o proponowanych zmianach. Rozwiązanie takie staje się skuteczne w terminie 15 dni od dnia otrzymania powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli został prawidłowo powiadomiony o zmianach, zgodnie z okresem powiadomienia przed ich wprowadzeniem i nie rozwiązał w tym okresie umowy. Dodatkowo w dowolnym momencie po otrzymaniu powiadomienia o zmianach, Usługobiorca może zaakceptować wprowadzane zmiany i tym samym zrezygnować z dalszego trwania okresu powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o innym charakterze niż umowy ciągłe, zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorcy przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży.
  - d. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych konsument ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.

(Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.