REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO
[www.biolit.com]
*wersja obowiązująca od dnia [22.11.2024r.]

Witamy w sklepie internetowym Biolit Europe. Dziękujemy za zainteresowanie naszą ofertą. Dokładamy wszelkich starań aby doświadczenia związane z zakupami tutaj były jak najlepsze.

W Regulaminie oraz dokumentach z nim powiązanych znajdziesz wszystkie informacje dotyczące zasad korzystania z naszej strony, takie jak:

1. **PODSTAWOWE INFORMACJE**
2. **KORZYSTANIE Z SERWISU**
3. **ZAMAWIANIE PRODUKTÓW:**
    a. **INFORMACJE O PRODUKCIE I CENIE**
    b. **SKŁADANIE ZAMÓWIENIA**
    c. **SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI**
    d. **SPOSOBY I TERMINY DOSTAWY**
4. **PROCEDURA REKLAMACJI**
5. **PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**
6. **USŁUGI ELEKTRONICZNE:**
7. **ZASADY ZAMIESZCZANIA OPINII**
8. **POZASĄDOWE METODY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**
9. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
10. **FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY - WZÓR**
11. **INFORMACJE O PRZEPISACH DOT. ODSTĄPENIA OD UMOWY**
12. **INFORMACJE O PRZEPISACH DOT. REKLAMACJI**

Administratorem Twoich danych osobowych jest Biolit Europe sp. z o.o. z siedzibą, będącym jednocześnie adresem do korespondencji: ul. Jodłowej 8/1; 41-506 Chorzów, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000566630; NIP: 6272742032, REGON: 361994179, BDO: 000557234, a szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych znajdziesz w Polityce prywatności oraz w Polityce plików cookies: https://biolit.pl/polityka-prywatnosci/

Niniejszy regulamin został opracowany zgodnie z zasadami *legal design* – czyli metodą przyjaznego tworzenia prawa.

1. PODSTAWOWE INFORMACJE

W tej sekcji znajdują się informacje wskazujące w jakich sytuacjach będzie stosowany ten Regulamin, jakie dokumenty uzupełniają jego treść, a także definicje – czyli wyjaśnienie najważniejszych używanych pojęć.

1.1. ZASTOSOWANIE REGULAMINU

1.1.1. Postanowienia tego Regulaminu będą stosowane w dwóch rodzajach umów zawieranych w ramach korzystania ze Sklepu internetowego Biolit.

a) związanych z dokonywaniem zakupów Produktów w naszym Sklepie internetowym [umowy zawierane na odległość dotyczące zakupu oferowanych Produktów]; oraz

b) związanych z korzystaniem z Serwisu [usług świadczonych drogą elektroniczną, określanych też w Regulaminie jako Usług elektronicznych].

Stroną tych umów oraz podmiotem prowadzącym Sklep internetowy jest:

Biolit Europe sp. z o.o. z siedzibą, będącym jednocześnie adresem do korespondencji: ul. Jodłowej 8/1; 41-506 Chorzów, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000566630; NIP: 6272742032, REGON: 361994179, BDO: 000557234. Kontakt jest możliwy pod adresem e-mai: biuro@bioliteurope.pl oraz pod nr telefonów: +48 799 034 593; +48 573 779 803; +48 501 691 587 od poniedziałku do piątku [za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy], w godzinach od 8.00 do 16.00, będąca jednocześnie (a) Sprzedawcą i (b) Usługodawcą.

1.1.2. Ze Sklepu internetowego mogą korzystać wyłącznie osoby pełnoletnie.

1.1.3. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie zarówno do konsumentów jak i do przedsiębiorców korzystających z Serwisu, chyba, że co innego wynika wprost z jego treści.

1.2. **DEFINICJE**

Dla rozwiania wątpliwości niżej wyjaśniamy znaczenie pojęć używanych w Regulaminie:

Sprzedawca / Usługodawca - BIOLIT EUROPE sp. z o.o.;

Sklep internetowy – internetowa platforma handlowa Biolit działająca pod adresem: www.biolit.pl;

Serwis – platforma internetowa umożliwiająca korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, dostępnych pod adresem: www.biolit.pl;

Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, jak również przedsiębiorca (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną), zawierająca Umowę sprzedaży;

Konsument – osoba fizyczna zawierająca umowę ze Sprzedawcą (dokonująca zakupów w Sklepie internetowym), w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; za Konsumenta uważa się również osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, która dokonuje zakupu w celu niezwiązanym z zawodowym charakterem jego działalności;

Przedsiębiorca – osoba zawierająca umowę ze Sprzedawcą (dokonująca zakupów w Sklepie internetowym) w ramach i w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodowej;

Usługobiorca – Konsument lub Przedsiębiorca, którzy zawierają umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną ofertowanych przez Usługodawcę, w szczególności: Konto, Formularz zamówienia, Newsletter, zamieszczanie Opinii; Formularz kontaktowy, Powiadomienie o dostępności;

Produkt – towar lub usługa przeznaczone do sprzedaży oferowane w Sklepie internetowym;

Produkt elektroniczny – treść w formacie cyfrowym oferowana do sprzedaży w Sklepie. Format pliku zależny jest od zawartości – może to być pdf [np. e-book]; ścieżka dźwiękowa; nagranie audio-wideo;

Trwały nośnik – plik cyfrowy bądź fizyczny materiał [np. wydruk], który pozwala na zapisanie danej treści i jej przechowywanie w taki sposób, by można było wrócić do jej treści w każdym czasie;

Usługa elektroniczna – usługa świadczona drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika przez Usługodawcę, w szczególności: Konto, Formularz Zamówienia, Newsletter, zamieszanie Opinii, Formularz kontaktowy; Powiadomienie o dostępności;

Użytkownik – osoba odwiedzająca Sklep internetowy korzystająca z Usługi elektronicznej;

Zamówienie – wyrażenie przez Klienta woli zakupu wybranych przez siebie Produktów;

Formularz kontaktowy – formularz umożliwiający kontakt ze Sprzedawcą/ Usługodawcą z poziomu Serwisu;

Formularz rejestracji – formularz poprzez który można założyć Konto;

Formularz zamówienia – formularz dostępny w Sklepie internetowym, poprzez który dokonywane są zamówienia Produktów [również bez konieczności zakładania Konta];

Umowa sprzedaży – umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem za pośrednictwem Formularza zamówienia, a mająca za przedmiot zakup Produktu;

Konto – Twoje indywidualne Konto w Serwisie ułatwiające korzystanie ze Sklepu internetowego i składanie zamówień;

Dzień roboczy – jeden dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;

Regulamin – ten Regulamin. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną Regulamin jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020r. poz. 344 ze zm.) i określa zasady świadczenia usług za pośrednictwem Serwisu;

Newsletter – usługa elektroniczna świadczona przez Usługodawcę przy wykorzystaniu korespondencji elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Klientom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści zawierających informacje o Produktach, nowościach i promocjach w Sklepie internetowym. Zasady korzystania z Newslettera określone są w Regulaminie Newslettera: https://biolit.pl/regulamin-newslettera/

1.3. W Regulaminie znajdują się również odwołania do poniższych dokumentów, regulujących w sposób całościowy stosunki pomiędzy Sprzedawcą/ Usługodawcą, a Klientem/ Użytkownikiem:

Polityka prywatności
Polityka plików cookies
Regulamin Newslettera

1.4. Używane w Regulaminie skróty, oznaczają następujące akty prawne:

Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny;
Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta;
Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
AKT – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych).

2. KORZYSTANIE Z SERWISU

Ta sekcja opisuje niezbędne wymogi techniczne umożliwiające sprawne korzystania ze Sklepu internetowego.

2.1. Każdy Klient składający zamówienie zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. W trakcie składania zamówienia Klient potwierdza fakt zapoznania się z treścią Regulaminu oraz wyraża jego akceptację w obowiązującym brzmieniu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola na Formularzu zamówienia, a także składa oświadczenie o zapoznaniu się z zasadami przetwarzania danych osobowych zawartych w Polityce prywatności.

2.2. W sprawach związanych z korzystaniem z Serwisu, w tym Sklepu internetowego, w szczególności w przypadku problemów ze złożeniem zamówienia, a także wszelkie innych nieprawidłowości związane z działaniem Serwisu, Klient może zgłaszać poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej na adres e-mail: [biuro@biolit.pl].

2.3. Korzystanie z Serwisu, w tym Sklepu internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Użytkownik, następujących minimalnych wymagań technicznych:

2.3.1. dostęp do sieci Internet;
2.3.2. urządzenie końcowe z dostępem do aktualnej wersji wybranej przeglądarki internetowej;
2.3.3. minimalna rozdzielczość ekranu 1024x768 pikseli;
2.3.4. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików cookies oraz obsługi Javascripts;
2.3.5. obsługa plików PDF.

2.4. Korzystanie z niektórych funkcjonalności Serwisu może wymagać posiadania Konta oraz aktywnego konta e-mail.

2.5. Użytkownik powinien dochować szczególnej staranności by chronić dane dostępowe do Konta, w tym nie udostępniać ich innym osobom.
2.6. Korzystając z Serwisu Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania przepisów prawa, tak by jego działania nie naruszały praw osób trzecich, a w szczególności praw Usługodawcy.

3. ZAMAWIANIE PRODUKTÓW

W tej sekcji zamieszczone zostały postanowienia składające się na proces zamawiania Produktów, w tym zasady ich prezentacji na stronie, sposobów płatności, dostawy, terminów realizacji zamówień.

3.1. INFORMACJA O PRODUKCIE I CENIE

3.1.1. Sprzedawca zamieszcza w Sklepie internetowym, w łatwo dostępnym miejscu, informacje o istotnych właściwościach Produktu oraz o jego cenie. Prezentowane dane dotyczące Produktu oraz jego ceny dotyczą wyłącznie Sklepu internetowego.
3.1.2. Wszystkie ceny podawane w Sklepie internetowym są cenami brutto, wrażonymi w polskich złotych (PLN). Sprzedawca jest płatnikiem podatku VAT. Cena nie zawiera kosztów dostawy. Klient jest informowany o kosztach dostawy w trakcie składania Zamówienia, najpóźniej w chwili wyrażenia woli zawarcia umowy sprzedaży.
3.1.3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany asortymentu znajdującego się w ofercie, w tym do wycofania i wprowadzenia nowego Produktu, przeprowadzenia i odwoływania akcji promocyjnych lub dokonywania ich zmian. Cena Produktu w Sklepie internetowym może ulegać zmianom. Dla Klienta wiążąca jest cena z chwili dokonania Zamówienia.
3.1.4. W przypadku obniżenia ceny, Sprzedawca wskazuje również najniższą cenę danego Produktu, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki [chyba, że produkt został wprowadzony do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni – wówczas ceną najniższą jest najniższa cena od dnia wprowadzenia danego Produktu do sprzedaży].
3.1.5. Sprzedawca informuje, iż zamieszczone przez niego fotografie oraz opisy Produktów są chronione prawem własności intelektualnej. Sprzedawca nie wyraża zgody do ich wykorzystywania w jakimkolwiek celu bez zgody autora.
3.1.6. Sprzedawca informuje, iż Produkty oferowane w Sklepie internetowym zostały wprowadzone do obrotu zgodnie z prawem, a ich sprzedaż odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3.1.7. Sprzedawca dostarcza Klientowi Produkty zgodnie z zamówieniem, bez wad prawnych i fizycznych.

3.2. SKŁADANIE ZAMÓWIENIA

3.2.1. Zamówienie jest składane za pośrednictwem Sklepu internetowego poprzez wypełnienie Formularza zamówienia dostępnego w Serwisie. Złożenie zamówienia jest możliwe bez konieczności zakładania Konta, z zastrzeżeniem, że nie można złożyć zamówienia anonimowo czy pod pseudonimem.
3.2.2. Zamówienie realizowane jest w pięciu krokach: krok 1. Skompletowanie elektronicznego koszyka; krok 2. Wypełnienie formularza zamówienia; krok 3. Wybór formy płatności oraz dostawy; krok 4. Podsumowanie zakupu krok 5. Potwierdzenie zakupu.

3.2.3. Na procedurę złożenia zamówienia składa się w szczególności:

3.2.3.1. wybór zamówionego Produktu;

3.2.3.2. podanie danych Klienta niezbędnych do realizacji umowy, tj.: imię, nazwisko, adres e-mail, telefon; adres;

3.2.3.3. wybór sposobu dostawy i wskazanie adresu dostawy;

3.2.3.4. wybór sposobu potwierdzenia transakcji (paragon, faktura);

3.2.3.5. wybór formy płatności;

3.2.3.6. zaakceptowanie niniejszego Regulaminu;

3.2.3.7. zapoznanie się z Polityką prywatności;

3.2.3.8. kliknięcie w przycisk w Sklepie internetowym „KUPUJĘ I PŁACĘ" lub o równoznacznej treści.

3.2.4. W Formularzu zamówienia należy wskazać niezbędne dane konieczne dla prawidłowej realizacji zamówienia, tj. : imię nazwisko, adres e-mail lub telefon, adres dostawy.

3.2.5. Zamówienie można złożyć po dodaniu wybranego Produktu lub Produktów do elektronicznego koszyka w Sklepie internetowym wypełniając formularz zamówienia, a następnie klikając przycisk „KUPUJĘ I PŁACĘ" lub inny równoważny. Po kliknięciu w przycisk „KUPUJE i PŁACĘ" lub inny równoważny nie ma możliwości samodzielnej zmiany zamówienia.

3.2.6. Po złożeniu zamówienia Klient automatycznie otrzymuje potwierdzenie otrzymania przez Sprzedawcę zamówienia, następnie Sprzedawca przesyła na adres mailowy Klienta potwierdzenie przyjęcia do realizacji Zamówienia (z tą chwilą zostaje zawarta umowa sprzedaży).

3.2.7. Do każdego zakupu Sprzedawca dołącza elektroniczny dokument sprzedaży, na co Klient wyraża zgodę.

3.2.8. Sprzedawca zapisuje treść zawartej Umowy sprzedaży w taki sposób, by w przyszłości można było mieć do niej dostęp. Sprzedawca umożliwia Klientowi dostęp do Regulaminu (w sposób umożliwiający jego utrwalenie i późniejszy dostęp do niego) oraz potwierdza Klientowi istotne postanowienia Umowy sprzedaży.

3.2.9. W przypadku zawierania umowy na odległość (za pośrednictwem Sklepu internetowego), informacje o Produktach w Sklepie internetowym m.in. ich opisy, ceny, stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy sprzedaży w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, zgodnie z warunkami Regulaminu.

3.3. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI

3.3.1. Sprzedawca umożliwia Klientowi następujące sposoby płatności:

3.3.1.1. płatność gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki;

3.3.1.2. płatność gotówką przy odbiorze osobistym;

3.3.1.3. przelewem na rachunek bankowy Biolit;

3.3.1.4. szybkie płatności elektroniczne oraz płatności kartą za pośrednictwem serwisu imoje.pl [usługi dostarczanej przez ING S.A.]

3.3.2. W przypadku wyboru przez Klienta płatności przelewem tradycyjnym na rachunek Sprzedawcy, Klient zobowiązany jest do dokonania płatności w terminie siedmiu [7] dni kalendarzowych od złożenia zamówienia. W razie braku płatności Sprzedawca jest uprawniony do anulowania zamówienia.

3.3.3. Klient zobowiązany jest do zwrotu kosztów dostawy niepodjętej przesyłki.

3.4. KOSZTY, SPOSOBY I TERMINY DOSTAWY

3.4.1. Dostawa Produktów odbywa się na ternie Rzeczpospolitej Polskiej pod adres wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia.

3.4.2. Dostawa jest odpłatna, chyba, że Sprzedawca wprost wskazał inaczej.

3.4.3. Sprzedawca informuje Klienta o kosztach dostawy Produktu w chwili zawierania Umowy sprzedaży. Dane o kosztach dostawy dostępne są również w tej zakładce w Sklepie internetowym.

3.4.4. Dostawa Produktów jest możliwa:

3.4.4.1. za pośrednictwem operatorów: InPost; FedEx; Paczka w Ruchu; DHL; DPD: dostawa kurierem; dostawa do paczkomatu;

3.4.4.2. odbiór osobisty w siedzibie Sprzedawcy przy ul. Jodłowej 8/1; 41-500 Chorzów, od poniedziałku do piątku [w dni robocze] w godzinach od 9.00 do 17.00 oraz w soboty [za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy] w godzinach od 10.00 – 14.00.

3.4.5. Termin dostawy Produktu obejmuje czas realizacji Zamówienia przez Sprzedającego [tj. od chwili przyjęcia Zamówienia do realizacji do wydania Zamówienia przewoźnikowi] oraz czas dostawy Produktu przez wybranego przez Klienta przewoźnika.

3.4.6. Termin dostawy Produktu do Klienta wynosi do [5] Dni roboczych od chwili złożeni zamówienia przez Klienta. W przypadku złożenia Zamówienia na Produkty z różnym terminem dostawy, terminem dostawy całego Zamówienia jest ten najdłuższy termin, przy czym nie może on przekroczyć [7] Dni roboczych.

3.4.7. Początek biegu terminu dostawy Produktu do Klienta jest zależny od wybranego sposobu płatności i jest liczony w następujący sposób:

3.4.7.1. w sytuacji wyboru płatności przelewem, płatności elektronicznej lub kartą płatniczą – od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy;

3.4.8. Szczegółowe warunki dostawy kurierskiej, w tym czas jej realizacji Zamówienia realizowanego za pośrednictwem firm kurierskich oraz warunki reklamacji usługi dostawy są określone w regulaminach świadczenia usług DPD, DHL, Paczka w Ruchu, InPost, FedEx, dostępnych na ich stronach internetowych.

3.4.9. Zamówienia realizowane za pośrednictwem firmy kurierskiej InPost doręczane są wyłącznie w dni robocze, w godzinach pracy oddziałów.

3.4.10. Podczas odbioru przesyłki, w obecności kuriera, należy zwrócić szczególną uwagę na jej stan oraz zawartość.

4. ZASADY REALIZACJI ZAMÓWIEŃ USŁUG I PRODUKTÓW ELEKTRONICZNYCH

W tej sekcji opisana jest procedura realizacjii zamówień obejmujących usługi i produkty elektroniczne oferowane przez Biolit.

Produkty elektroniczne

4.1. Dostęp do Produktu elektronicznego zostanie Ci udzielony w terminie 14 dni kalendarzowych, liczonych od dnia dokonania skutecznej płatności. Produkt elektroniczny może zostać Ci udostępniony niezwłocznie po dokonaniu płatności, nie później niż w terminie 48 godzin, jeśli wyraźnie zażądasz niezwłocznego dostępu do Produktu elektronicznego, rezygnując jednocześnie z prawa do zwrotu takiego produktu.

4.2. Jeśli Klient posiada w Sklepie Konto, wówczas dostęp do Produktu zostanie udzielony w ramach Konta. Jeśli Klient dokonał zakupu bez rejestracji Produkt zostanie mu przesłany na podany przez Klienta adres e-mail.

4.3. W przypadku Produktu takiego jak np. kursy lub inne produkty elektroniczne, w ramach których materiały, z uwagi na specyfikę Produktu, nie są dostępne niezwłocznie po zakupie i materiały te będą udostępniane systematycznie w kolejnych dniach kursu lub od razu – w zależności od tego, co wynika z Oferty.

4.4. W przypadku zakupu Produktu uwzględniającego dostęp do grupy na Facebooku lub do innych platform, a także do webinarów / nagrań na żywo, Klientowi zostanie przydzielony dostęp do ww. miejsc niezwłocznie po zakupie lub w terminie wynikającym ze specyfiki i Oferty.

4.5. Jeżeli Klient nie może uruchomić udostępnianego pliku lub materiałów, powinien skontaktować się ze Sprzedawcą.

4.6. Sprzedawca informuje Klienta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń niezbędnych do zachowania zgodności Produktu z umową.

Usługi elektroniczne: konsultacje produktowe

4.7. Szczegółowe informacje dotyczące usługi konsultacji znajdują się w Ofercie.

4.8. Konsultacja trwa 30 minut, o ile z Oferty nie wynika inaczej.

4.9. Konsultacje zostaną przeprowadzone po wcześniejszym uzgodnieniu przez Klienta terminu ze Sprzedawcą drogą e-mailową lub poprzez udostępniony kalendarz on-line (w przypadku, gdy został udostępniony) – o ile nic innego nie wynika z Oferty.

4.10. Klient może skorzystać z konsultacji nie później niż w terminie 6 miesięcy od dnia zakupu, o ile nic innego nie wynika z Oferty.

4.11. Istnieje możliwość 1-krotnej zmiany terminu konsultacji. Warunkiem zmiany jest odwołanie konsultacji najpóźniej na 48 godzin przed planowanym terminem i ustalenie nowego terminu konsultacji. W przypadku nieodwołania konsultacji zgodnie z ww. zasadami, konsultacja zostanie uznana za wykonaną. Zmiana terminu konsultacji powinna nastąpić e-mailowo lub telefonicznie na wskazany w Regulaminie adres e-mail lub numer telefonu.

4.12. Informację o terminie konsultacji Sprzedawca przesyła Klientowi na podany przez Klienta adres e-mail i/lub w formie wiadomości sms, o ile Klient podał numer telefonu do kontaktu.

5. REKLAMACJA PRODUKTU

W tej sekcji opisana jest procedura reklamacji Produktów oferowanych w Sklepie internetowym.

5.1. Sprzedawca jest zobowiązany do dostarczenia Produktów zgodnych z treścią zawartej Umowy sprzedaży.
5.2. Klientowi, będącemu Konsumentem (w tym przedsiębiorcą na prawach konsumenta) przysługują roszczenia w razie braku zgodności Towaru z umową. Ich szczegółowy opis, a także zakres odpowiedzialności Sprzedawcy znajduje się w Załączniku nr 3 do Regulaminu.
5.3. Klientowi nie przysługuje reklamacja, jeśli dotyczy ona wady lub braku Produktu, jeśli Klient o tej wadzie bądź braku został poinformowany w chwili zawarcia Umowy sprzedaży i wyraźnie zaakceptował tą okoliczność.
5.4. W przypadku reklamacji Produktu, Klient może ją skierować do Sprzedawcy w wybrany przez siebie sposób, przykładowo:
    5.4.1. listownie na adres: Biolit Europe sp. z o.o. , ul. Jodłowa 8/1; 41-506 Chorzów;
    5.4.2. w formie elektronicznej: za pośrednictwem poczty e-mail na adres: biuro@biolit.pl;
5.5. W celu rozpoznania reklamacji, Klient powinien przesłać na adres Sprzedawcy reklamowany Produkt. Dołączenie do Produktu dowodu zakupu nie jest konieczne jednak może wpłynąć na sprawniejsze rozpoznanie reklamacji.
5.6. Sprzedawca sugeruje zawarcie w opisie reklamacji: opisu niezgodności Produktu z umową, oczekiwanego sposobu rozpatrzenia reklamacji, a także bieżące informowanie o ewentualnej zmianie danych kontaktowych Klienta.
5.7. Sprzedawca jest zobowiązany do ustosunkowania się do zgłoszonej reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od daty jej zgłoszenia. Stanowisko Sprzedawcy Klient otrzymuje w formie pisemnej [listownej] bądź w formie korespondencji e-mail.
5.8. Jeśli reklamację składa Konsument (bądź przedsiębiorca na prawach konsumenta) – wówczas nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni oznacza jej uwzględnienie.
5.9. W odniesieniu do Klientów nie będących Konsumentem[bądź przedsiębiorcą na prawach konsumenta] Sprzedawca wyłącza odpowiedzialność z tytułu rękojmi za Produkt. Sprzedawca rozpatrzy reklamację Klienta niebędącego Konsumentem w terminie 30 dni kalendarzowych.

6. **PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

W tej sekcji opisano podstawy oraz zasady odstąpienia od Umowy sprzedaży zawartej w ramach Sklepu internetowego.

6.1. Klientowi będącemu Konsumentem (w tym przedsiębiorcy na prawach konsumenta) przysługuje prawo odstąpienia od umowy w zakresie zamówień na odległość, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od daty doręczenia Produktu. W odniesieniu do Umowy mającej za przedmiot Produkt, termin do odstąpienia od Umowy liczony jest od dnia, w którym Klient [bądź wskazana przez niego inna osoba] odebrała ten Produkt. Natomiast w stosunku do umów dotyczących usług, 14-dniowy termin do odstąpienia liczony jest od dnia zawarcia umowy.
6.2. Do zachowania terminu wystarczy złożenie Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży. Oświadczenie o skorzystaniu z prawa do odstąpienia od Umowy może być złożone w dowolnej formie, w szczególności w elektronicznej: na adres e-mail: biuro@biolit.pl, czy w formie pisemnej. Wówczas oświadczenie należy wysłać na adres: Biolit Europe sp. z o.o. ul.

Jodłowa 8/1; 41-506 Chorzów. Przykładowy wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawarty jest w Załączniku nr 1 do Regulaminu. Klient nie musi korzystać z udostępnionego przez Sprzedawcę wzoru.

6.3. Szczegółowe zasady odstąpienia od umowy oraz pouczenie zawarte są w Załączniku nr 2 do Regulaminu.

6.4. Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży zawartej na odległość dotyczącej:

6.4.1. produktu nieprefabrykowanego, czyli wyprodukowanego zgodnie z wytycznymi Klienta czy służącego zaspokojeniu jego indywidualnych potrzeb;

6.4.2. produktu, który dostarczany jest w zapieczętowanym opakowaniu ze względów ochrony zdrowia bądź higienicznych, zaś po dostarczeniu to opakowanie zostało otwarte.

6.5. Konsument zobowiązany jest ponieść we własnym zakresie bezpośrednie koszty zwrotu Produktu do Sprzedawcy.

6.6. W przypadku odstąpienia od umowy, Umowa sprzedaży uważana jest za niezawartą, a Klient i Sprzedawca zobowiązani są do zwrócenia sobie wzajemnych świadczeń w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna dla dokonania stwierdzenia cech i funkcjonalności Produktu. Zwrot świadczeń powinien nastąpić niezwłocznie, jednak w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych.

6.7. Jeśli Klient, przed zwrotem Produktu, korzystał z niego w sposób, który przekraczał ten konieczny do stwierdzenia charakteru czy funkcjonowania Produktu, ponosi odpowiedzialność w stosunku do Sprzedawcy za zmniejszenie wartości tego Produktu.

6.8. Sprzedawca zwraca Klientowi płatność przy wykorzystaniu tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient płacąc za Produktu, chyba, że Klient zgodził się na inny sposób zwrotu, pod warunkiem, że nie wiąże się to dla niego z żadnymi kosztami.

6.9. Przy zwrocie środków za dostarczenie Produktu, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu środków w kwocie przewyższającej najtańszy sposób dostawy dostępny w Sklepie internetowym.

6.10. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktów będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.

7. **USŁUGI ELEKTRONICZNE**

W tej sekcji opisane zostały zasady dostarczania przez Usługodawcę nieodpłatnych usług świadczonych drogą elektroniczną, procedura ich reklamacji, a także rozwiązania umowy o świadczenie tych usług.

7.1. Sprzedawca świadczy na rzecz Użytkowników nieodpłatne usługi elektroniczne: Konto, Formularz Zamówienia, Newsletter, zamieszanie Opinii, Formularz kontaktowy; Powiadomienie o dostępności;

7.1.1. Poprzez usługę elektroniczną Konto – Sprzedawca oferuje Klientowi funkcjonalność ułatwiającą proces składania zamówienia. Skorzystanie z usługi Konta jest możliwe po rejestracji w Sklepie internetowym. Klient dokonuje rejestracji online, za pośrednictwem formularza rejestracyjnego. Podczas zakładania Konta niezbędne jest podanie takich danych jak: imię, nazwisko, adres e-mail oraz indywidualnie ustawione

przez Klienta hasło. Po poprawnym wypełnieniu formularza rejestracji i kliknięciu przycisku „Załóż konto”, Klient otrzymuje na podany przez siebie adres e-mail potwierdzenie dokonania rejestracji. Z chwilą otrzymania tej wiadomości Konto jest aktywne.

7.1.1.1. Umowa o świadczenie usługi Konto jest zawierana na czas nieoznaczony. Klient może zrezygnować z usługi w każdym czasie, bez podania przyczyny wysyłając e-mail z żądaniem usunięcia Konta na adres: biuro@bioliteurope.pl. Usunięcie Konta następuje niezwłocznie i jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną polegającą na prowadzeniu Konta.

7.1.1.2. Umowę o świadczenie usługi Konto może wypowiedzieć również Usługodawca, pod warunkiem jednak zaistnienia ważnej przyczyny – a to rażącego naruszania przez Klienta Regulaminu, przepisów prawa. Wypowiedzenie może nastąpić po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń wraz z wyznaczeniem odpowiedniego terminu. Jeśli Użytkownik, pomimo wezwania Usługodawcy, nie zaprzestał naruszeń – Usługodawca jest uprawniony do złożenia oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy z zachowaniem [14-sto dniowego] okresu wypowiedzenia.

7.1.1.3. Za pośrednictwem Konta Klient może: składać Zamówienia, przeglądać historię zamówień bądź korzystać z innych funkcjonalności przypisanych zarejestrowanym Użytkownikom.

7.1.2. Formularz zamówienia – to usługa elektroniczna Usługodawcy polegająca na umożliwieniu Klientowi złożenia Zamówienia w Sklepie internetowym. Korzystanie z Formularza zamówienia wymaga od Użytkownika podania następujących danych: imię nazwisko/ nazwa firmy, adres, adres e-mail, nr telefonu, określenie ilości i rodzajów Produktów, sposobu i adresu dostawy, sposobu płatności.

7.1.2.1. Umowa o świadczenie Formularza zamówienia rozpoczyna się z chwilą dodania pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka. Jest to usługa jednorazowa zawierana na czas dokonywania zakupów przez Użytkownika (tj. do czasu złożenia zamówienia poprzez kliknięcie na przycisk KUPUJĘ I PŁACĘ; bądź do czasu zaprzestania procesu składania Zamówienia)

7.1.2.2. W trakcie składania zamówienia, do czasu kliknięcia przycisku KUPUJĘ I PŁACĘ Użytkownik ma możliwość samodzielnej modyfikacji zamówienia.

7.1.3. Opinie – Usługodawca umożliwia Użytkownikom zamieszczanie Opinii [wraz ze zdjęciami Produktów]. Usługa elektroniczna w zakresie zamieszczania Opinii, w tym zasady ich moderowania, opisane są w pkt. 7 Regulaminu.

7.1.4. Newsletter – zasady korzystania z usługi Newslettera określa Regulamin Newslettera.

7.1.5. Formularz kontaktowy – to Usługa elektroniczna umożliwiająca kontakt ze Sprzedawcą za pośrednictwem formularza zamieszczonego na Stronie. Usługa rozpoczyna się z chwilą rozpoczęcia uzupełniania danych w Formularzu, a kończy się z momentem wysyłania wiadomości bądź zaprzestania wypełniania Formularza.

7.1.6. Powiadomienie o dostępności – za pośrednictwem tej Usługi, Sprzedawca powiadamia Klienta, kiedy dany Produkt będzie ponownie dostępny w ofercie sklepu. Powiadomienie wysyłane jest na podany przez Klienta adres e-mail w chwili wyrażenia woli skorzystania z tej funkcjonalności.

7.2. W celu prawidłowego dostępu do Usług elektronicznych, Użytkownik powinien posiadać: urządzenie końcowe z dostępem do Internetu; aktywny adres e-mail; aktualną wersję wybranej przeglądarki Internetowej oraz włączone niezbędne pliki cookies i obsługę Javascript.

7.3. W ramach korzystania z Usług elektronicznych, Użytkownik zobowiązany jest do podawania danych zgodnych z prawdą, a także przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

7.4. Usługobiorca nie może zamieszczać w Serwisie treści bezprawnych.

7.5. Reklamacje dotyczące Usług elektronicznych Użytkownik może zgłaszać na adres e-mail: biuro@biolit.pl podając w opisie możliwie dokładne wskazanie okoliczności, których reklamacja dotyczy. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od daty jej zgłoszeni, wysyłając do Klienta odpowiedź za pośrednictwem poczty elektronicznej. Odpowiedź może zostać również wysłana w inny sposób podany przez Usługobiorcę.

7.6. **[ZGŁASZANIE NIELEGALNYCH TREŚCI]** Wobec możliwości zamieszczania w Serwisie Opinii i Komentarzy, w wykonaniu zobowiązań wynikających z AKTU, Usługodawca wyznacza adres e-mail: biuro@biolit.pl, jako punkt kontaktowy umożliwiający sprawną wymianę informacji z organami państwowymi czy odbiorcami usługi w zakresie zgłaszania treści, które dana osoba uzna, za Nielegalne treści. Usługodawca określa, iż komunikacja w ramach punktu kontaktowego może się odbywać w języku polskim oraz angielskim.

7.6.1. Nielegalne treści to informacje, które naruszają prawa osób trzecich [w szczególności prawa własności intelektualnej, dobra osobiste]; są zabronione, tj. ich zamieszczenie jest przestępstwem – np. nawołujące do nienawiści na tle rasowym, etnicznym lub wyznaniowym, znieważające osoby trzecie;

7.6.2. Każda osoba, chcąca dokonać zgłoszenia, może to zrobić pisząc na adres: biuro@biolit.pl, wskazując jednocześnie: swoje imię i nazwisko [bądź nazwę]; adres e-mail; umieszczając link do zgłaszanej treści albo opisując, gdzie ta treść się znajduje; krótkie uzasadnienie dlaczego uważa, że dana treść jest nielegalna.

7.6.3. Usługodawca, po otrzymaniu zgłoszenia – w rozsądnym terminie [nie później niż 3 dni robocze] przesyła potwierdzenie otrzymania zgłoszenia na adres e-mail podany w jego treści.

7.6.4. Usługodawca rozstrzyga zgłoszenie w sposób obiektywny, nieautomatyczny, a decyzję w zakresie uwzględnienia bądź nieuwzględnienia zgłoszenia przesyła elektronicznie zgłaszającemu. W tej samej wiadomości Usługodawca informuje również zgłaszającego o możliwości i sposobie odwołania się od jego decyzji.

8. ZASADY ZAMIESZCZANIA OPINII

W tej sekcji znajdują się postanowienia regulujące zasady zamieszczania indywidualnych Opinii Użytkowników w Serwisie, dostępu do nich, a także postępowanie w zakresie weryfikacji Opinii.

8.1. Usługodawca umożliwia Klientom nieodpłatne, dobrowolne wystawianie Opinii dotyczących Produktów czy Sklepu internetowego. W ramach Opinii Klient może zamieścić także zdjęcie kupionego Produktu. Opinie będą zamieszczane na stronie Serwisu, lub w zewnętrznym serwisie z którym Sprzedawca współpracuje.

8.2. Opinia o Produkcie czy Sklepie internetowym może być wystawiona wyłącznie przez osobę - Klienta, który dokonał zakupu.

8.3. Usługodawca weryfikuje czy opinie zostały faktycznie wystawione przez jego Klientów, w następujący sposób:

8.3.1. Usługodawca weryfikuje czy Opinię wystawia osoba, która dokonała zakupu w Sklepie [w tym czy zakupiła konkretny Produkt, co do którego zamieszcza Opinię];

8.3.2. umożliwia wystawianie Opinii wyłącznie z Konta lub poprzez wysłanie na adres e-mail Klienta indywidualnego linku do dedykowanego formularza zamieszczania Opinii – wówczas posiada pewność, że Opinie zostały zamieszczone wyłącznie przez osoby, które faktycznie dokonały zakupu w Sklepie.

8.4. W razie wątpliwości, problemów za zamieszczeniem Opinii Klienci mogą kontaktować się z Usługodawcą pod adresem e-mail: biuro@bioliteurope.pl.

8.5. Usługodawca publikuje zarówno negatywne jak i pozytywne opinie.

9. POZASĄDOWE METODY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Dbając o najwyższą jakość świadczonych usług, Sprzedawca dokłada wszelkich starań by sprawnie rozwiązywać spory powstałe na gruncie Regulaminu. W tej sekcji zawarte są informacje o pozasądowych metodach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

9.1. W przypadku sporu pomiędzy Sprzedawcą a Klientem w pierwszej kolejności Strony podejmą negocjacje w celu próby jego polubownego rozwiązania.

9.2. Jeśli stroną sporu jest Klient będący Konsumentem, bądź przedsiębiorcą na prawach konsumenta, może on skorzystać z bezpłatnych, pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów:

9.2.1. po zakończeniu procesu reklamacji: poprzez złożenie wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki działający przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej; zwrócenie się o pomoc do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów czy do organizacji społecznej zajmującej się ochroną praw konsumentów;

9.2.2. poprzez złożenie skargi za pośrednictwem platformy ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

10.1. Wszelkie prawa do Serwisu, a także materiałów (zdjęć, tekstów, grafik i innych plików) umieszczonych w Serwisie, są zastrzeżone. Bez zgody uprawnionego z praw autorskich oraz Sprzedawcy, żadna część tej Strony nie może być powielana, kopiowana, reprodukowana, rozpowszechniana ani przechowywana w systemach wyszukiwania lub umieszczana na innej witrynie internetowej. Nie może być też przekazywana w żadnej formie i żadnymi środkami

elektronicznymi, mechanicznymi, za pośrednictwem fotokopiarek, na płytach CD, czy w inny dostępny technologicznie sposób.

10.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

10.3. Sprzedawca informuje, że nie jest stroną Kodeksu dobrych praktyk.

10.4. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem będącym Konsumentem (w tym przedsiębiorcą na prawach konsumenta), zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

10.5. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

10.6. Sprzedawca może dokonać zmiany Regulaminu, pod warunkami wskazanymi niżej. Zmiana wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia zamieszczenia na stronie głównej Sklepu internetowego informacji o zmianie Regulaminu oraz powiadomieniu Klientów, posiadających Konta o jego zmianie za pośrednictwem korespondencji e-mail. Korzystanie przez Konsumenta z Konta po zmianie Regulaminu wymaga akceptacji Regulaminu w zmienionej treści. Zmiana Regulaminu nie dotyczy jednak Zamówień złożonych w Sklepie internetowym przed jej wejściem w życie.

10.7. Aktualny Regulamin jest publikowany w Serwisie oraz dostarczany nieodpłatnie Klientowi (drogą elektroniczną) na każde jego żądanie. Klient może uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza (link) zamieszczonego na stronie [www.biolit.pl/regulamin] oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.

10.8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.11.2024r. i obowiązuje dla Zamówień złożonych po tej dacie.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Biolit

[WZÓR FORMULARZA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
*Załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta]

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

ADRESAT:

BIOLIT EUROPE SP. Z O.O.
Ul. Jodłowa 8/1
41-506 Chorzów

www.biolit.pl
biuro@bioliteurope.pl

- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*):

- Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

POUCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
[Prawo do odstąpienia od umowy]

Masz prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia:

- w którym odebrałaś/eś Produkt lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Ciebie odebrała Produkt [przy umowie sprzedaży Produktów];
- zawarcia umowy [przy zawarciu umowy dotyczącej dostarczenia usługi].

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do produktów:

- ulegających szybkiemu zepsuciu lub mających krótki termin przydatności do użycia;
- dostarczanych w zapieczętowanych opakowaniach, jeśli zostały otwarte i nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych*

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, poinformuj nas tj. Biolit Europe., adres do korespondencji: ul. Jodłowa 8/1; 41-501 Chorzów; adres e-mail: biuro@bioliteurope.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).

Możesz skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, że wyślesz do nas informację z oświadczeniem, że korzystasz z prawa odstąpienia od umowy - przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy wszystkie otrzymane od Ciebie płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Ciebie 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 poinformowałeś/ poinformowałaś nas o skorzystaniu z prawa do odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakich użyłeś/ użyłaś w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniesiesz żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru

lub do czasu dostarczenia nam dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Proszę odesłać lub przekazać nam towar na adres: Biolit Europe sp. z o.o., ul. Jodłowa 8/1; 41-506 Chorzów, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowałeś nas o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślesz towar przed upływem terminu 14 dni.

Będziesz musiał/ musiała ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów.

Odpowiadasz tylko za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

*W przypadku otwarcia produktu i stwierdzenia jego wady, przysługuje Ci prawo do reklamacji. Reklamacje można składać mailowo bądź telefonicznie.

UPRAWNIENIA KONSUMENTA [W TYM PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA] W ZAKRESIE REKAMACJI

[wyciąg z Ustawy o prawach konsumenta]

Art. 43d [Naprawa lub wymiana]
1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
2. Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
4. Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca.
5. Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.
6. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
7. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

Art. 43e [Oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpienie od umowy]
1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2;
2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6;
3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d;
5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.
3. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.
4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
5. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.
6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
7. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Art. 43f [Powstrzymanie się z zapłatą ceny] Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę obowiązków wynikających z art. 43d i art. 43 e.