

## REGULAMIN

świadczenia usług i sprzedaży

obowiązuje od 25.05.2018

### **I. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zasady sprzedaży Produktów na Portalu. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:**

1. Establo (ADMINISTRATOR, SPRZEDAWCA, USŁUGODAWCA) – spółka Establo Pharma sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie (20-704), ul. Wojciechowska 9B/9 wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku pod numerem KRS 0000364821, NIP 7123224746, REGON 06067049000000, (Establo);
2. HASŁO – ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta, ustalany samodzielnie przez Użytkownika podczas procesu Rejestracji.
3. UŻYTKOWNIK/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; osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie Usługi elektronicznej (Użytkownik) lub Umowę Sprzedaży (Klient).
4. KODEKS CYWILNY – ustawa Kodeks cywilny z dn. 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U.2017.459).
5. KONSUMENT – Użytkownik będący osobą fizyczną dla której zawarcie umowy o świadczenie Usługi elektronicznej lub Umowy Sprzedaży nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. KONTO (KONTO UŻYTKOWNIKA) – podstrona Portalu, w ramach której gromadzone są m.in. informacje o Użytkownikach w Portalu.
7. PORTAL – portal internetowy prowadzony przez Administratora, na którym prowadzony jest również Sklep Internetowy.
8. PRODUKTY – produkty dostępne na Portalu, przy czym w Sklepie Internetowym można zakupić wyłącznie produkty inne niż produkty lecznicze.
9. REGULAMIN – niniejszy regulamin.
10. REJESTRACJA – jednorazowa czynność, polegająca na utworzeniu przez Użytkownika Konta, dokonana z wykorzystaniem formularza rejestracyjnego udostępnionego przez Usługodawcę na stronie Portalu.
11. SKLEP INTERNETOWY/WYSYŁKOWY (SKLEP) – sklep wysyłkowy Sprzedawcy dostępny na Portalu, za pośrednictwem którego Klient może zawrzeć Umowę Sprzedaży.
12. UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży zawierana za pośrednictwem Portalu.
13. USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę za pośrednictwem Portalu.
14. USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 poz. 683).

### **II. POSTANOWIENIA OGÓLNE:**

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania przez Użytkowników z Portalu oraz zasady zawierania Umowy Sprzedaży za pośrednictwem Portalu. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Klienta będącego jednocześnie Konsumentem przysługujących mu na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W

przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.

2. Usługi świadczone za pośrednictwem Portalu są usługami świadczonymi drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219). Usługi te oraz sprzedaż Produktów podlegają jednocześnie regulacjom prawnym chroniącym interesy konsumentów zawierających umowy na odległość, w szczególności przepisom ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

3. Administrator będzie kontaktował się z Klientem na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta na Portalu.

4. Klient może kontaktować się z Administratorem z pomocą:

a. poczty elektronicznej na adres e-mail;

b. adresu korespondencyjnego - Establo Pharma sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie (20-704), ul. Wojciechowska 9B/9;

### **III. ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH – INFORMACJE OGÓLNE**

1. W ramach Portalu udostępniane są suplementy diety.

2. Korzystanie z treści zawartych w Portalu nie wymaga rejestracji.

3. Usługi świadczone za pośrednictwem Portalu, z uwagi na swój przedmiot, nie podlegają przepisom ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne (Dz.U 2016.2142) i ustawy z dnia 26 sierpnia 2006 roku o bezpieczeństwie żywności i żywienia (Dz. U. Dz.U.2017.149).

4. Usługodawca świadczy za pośrednictwem Portalu następujące Usługi elektroniczne:

a. Konto Użytkownika w Portalu;

b. Interaktywny formularz umożliwiający Użytkownikom złożenie zamówienia;

c. Newsletter.

5. Minimalne wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:

a. Komputer lub telefon z dostępem do Internetu;

b. Dostęp do poczty elektronicznej.

c. Przeglądarka internetowa.

6. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

7. Użytkownik obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.

8. Użytkownik obowiązany jest do korzystania z Portalu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.

9. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów Usługodawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi elektronicznej.

10. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219).

### **IV. ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH- ZASADY**

1. W ramach Portalu Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług elektronicznych w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie. Świadczenie przez Usługodawcę Usług elektronicznych jest bezpłatne.

2. Warunki zawierania umów o świadczenie Usług elektronicznych:

- a. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na prowadzeniu Konta Użytkownika na Portalu zostaje zawarta w momencie dokonania Rejestracji.
- b. Do dokonania Rejestracji niezbędne jest podanie w formularzu rejestracyjnym następujących danych przez Użytkownika: adres e-mail oraz Hasło.
- c. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na udostępnieniu interaktywnego formularza umożliwiającego złożenie zamówienia w Internetowym Systemie Zamawiania Leków zostaje zawarta w momencie rozpoczęcia korzystania z powyższej Usługi.
- d. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na wysyłaniu Newslettera zostaje zawarta w momencie aktywacji subskrypcji przez Użytkownika.
- e. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na prowadzeniu Konta Użytkownika w Portalu oraz wysyłania Newslettera jest zawierana na czas nieoznaczony.

3. Warunki rozwiązywania umów o świadczenie Usług elektronicznych:

- a. Użytkownik może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi elektronicznej zawartą na czas nieoznaczony w każdym czasie i bez wskazania przyczyn, z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia, wysyłając wiadomość drogą elektroniczną na ogólny adres Establo.
- b. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi elektronicznej zawartą na czas nieoznaczony lub tymczasowo zablokować możliwość rezerwacji Produktów, w wypadku, gdy Użytkownik obiektywnie rażąco lub uporczywie narusza Regulamin. Wypowiedzenie może być złożone po bezskutecznym co najmniej jednokrotnym wezwaniu do zaprzestania lub usunięcia naruszeń z wyznaczeniem stosownego terminu. Rozwiązanie umowy następuje w takim wypadku z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
- c. Wypowiedzenie umowy o świadczenie Usługi elektronicznej zawartej na czas nieoznaczony przez którąkolwiek ze Stron nie narusza praw nabytych przez Strony w czasie trwania umowy.
- d. Niezależnie od powyższych postanowień Strony mogą rozwiązać umowę o świadczenie Usługi elektronicznej w każdym czasie w drodze porozumienia Stron.

4. W celach statystycznych oraz w celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Portal korzysta z informacji zapisywanych przez serwer na urządzeniu końcowym Użytkownika, które następnie są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej (tzw. cookies). Stosowane przez Usługodawcę cookies są bezpieczne dla urządzenia końcowego Użytkownika. W szczególności tą drogą nie jest możliwe przedostanie się do urządzeń Użytkownika wirusów lub innego niechcianego oprogramowania lub oprogramowania złośliwego. Pliki te pozwalają zidentyfikować oprogramowanie wykorzystywane przez Użytkownika i dostosować świadczoną usługę indywidualnie do każdego Użytkownika. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę domeny z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz przypisaną wartość. Użytkownik ma możliwość ograniczenia lub wyłączenia dostępu plików cookies do swojego urządzenia. W przypadku skorzystania z tej opcji korzystanie ze Portalu będzie możliwe, poza funkcjami, które ze swojej natury wymagają plików cookies. Usługodawca wykorzystuje pliki cookies w następujących celach:

- a. Konfiguracji strony internetowej Portalu :
  - i. dostosowania zawartości Portalu do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania z Portalu;
  - ii. rozpoznania urządzenia Użytkownika oraz jego lokalizacji i odpowiednio wyświetlenia strony internetowej, dostosowanej do jego indywidualnych potrzeb;
  - iii. zapamiętania ustawień wybranych przez Użytkownika i personalizacji interfejsu Użytkownika, np. w zakresie wybranego języka lub regionu, z którego pochodzi Użytkownik,

- b. uwierzytelniania Użytkownika w serwisie i zapewnienia sesji użytkownika na Portalu;
  - c. utrzymania sesji Użytkownika (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Portalu ponownie wpisywać loginu i hasła;
  - d. poprawnej konfiguracji wybranych funkcji Portalu, umożliwiając w szczególności weryfikację autentyczności sesji przeglądarki;
  - e. optymalizacji i zwiększenia wydajności usług świadczonych przez Usługodawcę;
  - f. dostosowania zawartości Portalu do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania z Portalu. W szczególności pliki te pozwalają rozpoznać podstawowe parametry urządzenia Użytkownika i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb;
  - g. tworzenia anonimowych statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy korzystają z Portalu, co umożliwia ulepszanie jej struktury i zawartości;
  - h. zapewnienia bezpieczeństwa i niezawodności Portalu,
  - i. świadczenia usług reklamowych.
1. Użytkownik może samodzielnie i w każdym czasie zmienić ustawienia dotyczące plików cookies, określając warunki ich przechowywania i uzyskiwania dostępu przez pliki cookies do urządzenia Użytkownika. Zmiany ustawień, o których mowa w zdaniu poprzednim, Użytkownik może dokonać za pomocą ustawień przeglądarki internetowej lub za pomocą konfiguracji usługi. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu cookies na urządzeniu Użytkownika. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej). Użytkownik może w każdej chwili usunąć pliki cookies korzystając z dostępnych funkcji w przeglądarce internetowej, której używa. Ograniczenie stosowania plików cookies może wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na Portalu.

## **VII. REKLAMACJE**

- 1) Establo zobowiązane jest do sprzedaży Kupującemu towarów nie wadliwych, z wyjątkiem przecenionych towarów niepełnowartościowych, które Kupujący zamówił wiedząc o wadzie. W razie niezgodności towaru z umową bądź w zakresie nieprawidłowości w świadczeniu usług drogą elektroniczną Kupujący powinien zgłosić Sprzedającemu reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie na adres: Establo Pharma so. z o.o.
- 2) Do czasu zamknięcia postępowania reklamacyjnego należy bezwzględnie zachować wszelkie reklamowane towary.
- 3) Jeżeli towar ma wadę, Kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Establo niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego wymieni towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już wymieniony lub naprawiany lub Establo nie uczyniło zadość obowiązkowi wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady.
- 4) Kupujący będący Konsumentem może zamiast zaproponowanego przez Establo usunięcia wady żądać wymiany towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym.
- 5) Kupujący nie może odstąpić od umowy w ramach procedury opisanej w niniejszym §5, jeżeli wada jest nieistotna.

- 6) Jeśli towar sprzedany ma wadę, kupujący może również żądać wymiany towaru na wolny od wad albo usunięcia wady. Estabło jest wówczas obowiązane wymienić towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego. Apteka może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową towaru wadliwego w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.
- 7) Reklamowane towary należy dostarczyć do Estabło wraz z wypełnionym „Zgłoszeniem reklamacji”, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Sugerujemy opatrzenie przesyłki z reklamowanymi towarami informacją: „REKLAMACJA TOWARU”. Reklamowane towary należy przesłać lub dostarczyć osobiście na adres Estabło. Sprzedający nie przyjmuje przesyłek za pobraniem.
- 8) Estabło ustosunkuje się do zgłoszonego przez Kupującego żądania (reklamacji) w ciągu 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia żądania. W braku ustosunkowania się przez Estabło we wskazanym terminie uważa się, że żądanie uznano za uzasadnione.
- 9) W przypadku odrzucenia reklamacji przez Estabło Kupujący może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów np. Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
- 10) W przypadku odrzucenia reklamacji przez Estabło, Kupujący może skorzystać z postępowania pozasądowego w celu rozstrzygnięcia sporu. Podmiotem właściwym do prowadzenia takiego postępowania jest Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku, którego strona internetowa dostępna jest pod adresem: <http://ihgd.pl/>.
- 11) Kupujący mogą również skorzystać z unijnej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów. Platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Klientami a przedsiębiorcami na szczeblu unijnym dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **VII ODSTĄPIENIE OD UMOWY I ZWROT TOWARÓW**

- 1) Produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z Estabło nie podlegają zwrotowi. Nie dotyczy to produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych zwracanych z powodu wady jakościowej, niewłaściwego ich wydania lub sfalszowania produktu leczniczego.
- 2) W przypadku towarów innych niż wskazane w ust. 1 powyżej, Kupujący będący Konsumentem może w terminie 14 (czternastu) dni od dnia odebrania zamówienia odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, określonych poniżej.
- 3) Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Estabło, Estabło nie jest zobowiązane do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
- 4) Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towarów.

- 5) W przypadku terminowego odstąpienia od umowy oraz terminowego dostarczenia zwracanego zamówienia, Establo zwróci Konsumentowi całość otrzymanej od Konsumenta płatności.
- 6) Konsument może zrezygnować z części lub całości zamówionych towarów wysyłając w terminie 14 (czternastu) dni od dnia odebrania przesyłki zawierającej towary „Oświadczenie o odstąpieniu od umowy”, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, na adres Establo.
- 7) Zwrot towarów powinien nastąpić w terminie 14 (czternastu) dni od dnia, w którym Konsument odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towarów przed jego upływem.
- 8) Sugerujemy odesłanie zwracanych towarów w miarę możliwości w oryginalnym opakowaniu, z oryginalnymi banderolami, bez jakichkolwiek znamion ingerencji w ich konstrukcję lub korzystania z nich. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
- 9) Konsument przesyła towary z kartą gwarancyjną (dla towarów, na które udzielono gwarancji) oraz wypełnionym oświadczeniem o odstąpieniu od umowy.
- 10) Sugerujemy opatrzenie przesyłki ze zwracanymi towarami informacją „ZWROT TOWARU”.
- 11) Establo zwraca Konsumentowi uiszczoną przez niego płatność korzystając z tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument. Zwrot płatności dokonywany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy.
- 12) Prosimy o odpowiednie zabezpieczenie zwracanych towarów i ich nieodsyłanie w kopertach lub kopertach bąbelkowych. Nie przyjmujemy przesyłek za pobraniem.

## **VIII. OCHRONA DANYCH**

Establo gwarantuje ścisłą ochronę danych osobowych przekazywanych przez Kupującego i przetwarzanie ich wyłącznie w celu realizacji zamówienia lub w celach, na które Kupujący wyraził zgodę, z zachowaniem wymogu bezpieczeństwa danych osobowych określonego w przepisach Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2018 r., poz. 1000). Establo zapewnia możliwość korekty lub usunięcia wprowadzonych danych osobowych.

Establo podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.