

## **Ogólne warunki umowy i użytkowania**

### **1. Operator sklepu internetowego**

Sklep internetowy, dostępny pod adresem <https://naturalnegumowewitaminy.pl/>, jest obsługiwany przez

**Obstermann's Édesipari Korlátolt Felelősségű Társaság** (Obstermann's Confectionery Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością).

Nazwa skrócona: Obstermann's Kft.

KRS: 15-09-082134 - Nyíregyházi Törvényszék Cégbírósága (Sąd w Nyíregyháza, Sąd Rejestrowy)

NIP: 24195296-2-15

Siedziba: Węgry, 4765 Csenger, Tisza utca 79.

Adres pocztowy: Węgry 4765 Csenger, Tisza utca 79.

Miejsce działalności handlowej: Węgry, 4765 Csenger, Tisza utca 79.

Numer rejestracyjny izby:

G402400012464 - Nemzeti Agrárgazdasági Kamara (Krajowa Izba Rolnicza)

### **2. Obsługa klienta**

Użytkownicy mogą skontaktować się z obsługą klienta Usługodawcy pod następującymi danymi kontaktowymi:

2.1. w E-mailu:

Adres e-mail: [info@naturalnegumowewitaminy.pl](mailto:info@naturalnegumowewitaminy.pl)

2.2. Wiadomość

Funkcja wiadomości dostępna w menu "Kontakt" na stronie internetowej.

Usługodawca odpowie na otrzymane w ten sposób wiadomości e-mail w ciągu 2 dni roboczych od ich otrzymania

### **3. Obowiązek stosowania prawa węgierskiego**

3.1. Usługodawca zarządzający stroną internetową dostępną pod wyżej wskazanym adresem internetowym (zwaną dalej „stroną internetową”) świadczy swoje usługi z siedzibą na Węgrzech. Do świadczenia usług, Dostawcy Usług i Użytkowników w ramach niniejszej umowy stosuje się prawo węgierskie, ze szczególnym uwzględnieniem:

- ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2018/302 z dnia 28 lutego 2018 r. w sprawie nieuzasadnionego blokowania geograficznego oraz innych form

dyskryminacji klientów ze względu na przynależność państwową, miejsce zamieszkania lub miejsce prowadzenia działalności na rynku wewnętrznym oraz w sprawie zmiany rozporządzeń (WE) nr 2006/2004 oraz (UE) 2017/2394 i dyrektywy 2009/22/WE

- Ustawa V z 2013 roku Kodeks cywilny (dalej: K.c),
- Ustawa CLXIV z 2005 r. o handlu,
- Ustawa CLV z 1997 r. o ochronie konsumentów,
- Rozporządzenie rządu 45/2014 r. (II. 26.) w sprawie szczegółowych zasad zawierania umów między konsumentami i przedsiębiorcami,
- Rozporządzenie rządu 373/2021 r. (VI. 30.) w sprawie szczegółowych zasad zawierania umów między konsumentami a przedsiębiorcami na sprzedaż towarów, dostarczanie treści cyfrowych i świadczenie usług cyfrowych,
- Ustawa XLVIII z 2008 r. o podstawowych warunkach i niektórych ograniczeniach działalności reklamowej o charakterze gospodarczym. zgodnie z prawem,
- Ustawa XLVII z 2008 r. o zakazie nieuczciwych praktyk rynkowych wobec konsumentów,
- Ustawa CVIII z 2001 r. o niektórych kwestiach usług handlu elektronicznego i usług związanych ze społeczeństwem informacyjnym.
- i Rozporządzenie Ministra Gospodarki Narodowej 19/2014 r. (IV. 29.) w sprawie zasad rozpatrywania roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji dotyczących rzeczy sprzedanych w drodze umowy zawartej między konsumentem a przedsiębiorcą.

3.2. W niniejszych ogólnych warunkach umowy i użytkowania podane daty i przedziały czasowe (zwanym dalej: warunki umowy lub ogólne warunki handlowe- OWH) oznaczają czas środkowoeuropejski.

3.3. Jak wspomniano w niniejszych warunkach umowy dni robocze, święta i dni świąteczne, rozumie się dni robocze, święta i dni świąteczne obowiązujące na Węgrzech.

3.4. Językiem umowy jest język polski. Niniejsze warunki umowy oraz informacje na stronie internetowej sporządzono w języku polskim i węgierskim. W przypadku ewentualnych różnic w interpretacji wynikających z różnic językowych, tekstami wiążącymi są teksty węgierskie.

#### **4. Zakres i podmioty ogólnych warunków umowy i użytkowania**

4.1. Niniejsze warunki umowy dotyczą usługi dostępnej na stronie internetowej, korzystanie ze strony internetowej oraz zakupu i sprzedaży produktów, które można zamówić w sklepie internetowym działającym na stronie internetowej.

4.2. Strony umowy:

4.2.1. Usługodawca wskazany powyżej, jako operator strony internetowej i sprzedawca produktów.

4.2.2. Użytkownik: klient zamawiający produkt w sklepie internetowym, oraz osoba odwiedzająca strony internetowe witryny. Użytkownikiem może być każda osoba fizyczna lub prawna posiadająca zdolność prawną, oraz lub podmiot gospodarczy niemający

osobowości prawnej, w tym podmioty zagraniczne również, o ile zaakceptuje warunki umowy określone tutaj, i uznaje ją za wiążącą dla siebie. Umowa zawarta w ramach niniejszych warunków umownych może zostać zawarta przez osobę ubezwłasnowolnioną lub osobę posiadającą ograniczoną zdolność do czynności prawnych w rozumieniu Kodeksu cywilnego (K.c.).

#### 4.3. Definicje dotyczące Użytkownika jako strony umowy:

4.3.1. Konsument: Dla celów przepisów o komisji pojednawczej -w sprawie rozstrzygania sporów konsumenckich przez Internet oraz z wyjątkiem stosowania rozporządzenia 2006/2004/WE i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. zmieniającego dyrektywę 2009/22/WE - konsumentem jest osoba, która oprócz czynności wskazanych powyżej, działa w celach niezwiązanych z jej samodzielnym zawodem i działalnością gospodarczą, organizacja cywilna działająca na podstawie odrębnego prawa, osoba prawna wyznaniowa, wspólnota mieszkaniowa, spółdzielnia mieszkaniowa, który kupuje, zamawia, otrzymuje, używa, wykorzystuje towary lub jest adresatem komunikatów handlowych lub ofert związanych z towarami. Rozporządzenie w sprawie zwalczania nieuzasadnionego blokowania geograficznego i innych form dyskryminacji ze względu na przynależność państwową klienta, miejsce zamieszkania lub miejsce prowadzenia działalności na rynku wewnętrznym, oraz zastosowanie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/302 z dnia 28 lutego 2018 r. zmieniającego rozporządzenia (WE) 2006/2004 i (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE (dalej jako:Rozporządzenie (UE) 2018/302) oprócz powyższego, przedsiębiorstwo, które kwalifikuje się jako kupujący zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2018/302, jest również uznawane za konsumenta

Konsument: osoba fizyczna działająca w celu niezwiązanym z jej samodzielnym zawodem lub działalnością gospodarczą, która nabywa, zamawia, otrzymuje, używa, wykorzystuje towary lub jest adresatem informacji handlowych lub ofert związanych z towarami.

Ponadto, w związku z postanowieniami ustawy o ochronie praw konsumentów, konsumentem jest:

a) Dla celów przepisów o komisji pojednawczej -w sprawie rozstrzygania sporów konsumenckich przez Internet oraz z wyjątkiem stosowania rozporządzenia 2006/2004/WE i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. zmieniającego dyrektywę 2009/22/WE - działa w celach niezwiązanych z jej samodzielnym zawodem i działalnością gospodarczą, organizacja cywilna działająca na podstawie odrębnego prawa, osoba prawna wyznaniowa, wspólnota mieszkaniowa, spółdzielnia mieszkaniowa, który kupuje, zamawia, otrzymuje, używa, wykorzystuje towary lub jest adresatem komunikatów handlowych lub ofert związanych z towarami, ponadto mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa (zwane dalej łącznie: MŚP), które korzystają z usług publicznych lub dokonują zakupu, użytkowania lub wykorzystania produktów w ramach działalności detalicznej zgodnie z ustawą o handlu detalicznym lub są adresatami komunikatów handlowych i ofert związanych z produktem.

b) Rozporządzenie w sprawie zwalczania nieuzasadnionego blokowania geograficznego i innych form dyskryminacji ze względu na przynależność państwową klienta, miejsce

zamieszkania lub miejsce prowadzenia działalności na rynku wewnętrznym, oraz zastosowanie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/302 z dnia 28 lutego 2018 r. zmieniającego rozporządzenia (WE) 2006/2004 i (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE (dalej jako: Rozporządzenie (UE) 2018/302) przedsiębiorstwo, które kwalifikuje się jako kupujący zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2018/302.

4.3.2. Mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP): według ustawy o małych i średnich przedsiębiorstwach oraz wspieraniu ich rozwoju mikro-, małe i średnie przedsiębiorstwem jest: przedsiębiorstwo zatrudniające mniej niż 250 pracowników i osiągające roczny obrót netto nieprzekraczający 50 mln euro w forintach, lub suma bilansowa do równowartości 43 milionów euro w forintach. Przedsiębiorstwo nie jest uważane za mikro-, małe lub średnie przedsiębiorstwo, w którym bezpośredni lub pośredni udział własnościowy państwa lub samorządu - oparty na kapitale lub prawach głosu - indywidualnie lub zbiorowo osiąga lub przekracza 25%.

Przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące praw konsumenta uregulowane w rozdziale „Nienależyte wykonanie umowy” stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej w rozumieniu ustawy o małych i średnich przedsiębiorstwach oraz wspieraniu ich rozwoju. W związku z powyższym do tych przedsiębiorstw stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszych OWU (Ogólne warunki umowy) dotyczące wadliwego wykonania, rękojmi i gwarancji Kodeksu cywilnego.

4.3.3. Umowa konsumencka: Umowa między konsumentem a przedsiębiorcą dotycząca sprzedaży towarów, które są uważane za ruchomości, dostarczenia treści cyfrowych lub świadczenia usług cyfrowych.

4.4. Warunki umowy wchodzi w życie z chwilą jej opublikowania na stronie internetowej i obowiązują przez czas nieokreślony.

## **5. Informacje ogólne dotyczące umów zawieranych drogą elektroniczną pomiędzy stronami nieobecnymi**

5.1. Użytkownik może zapoznać się z istotnymi właściwościami produktów, które można zamówić w sklepie internetowym przed złożeniem zamówienia na stronach opisujących właściwości produktów sklepu internetowego.

5.2. Językiem umowy jest język polski. Niniejsze warunki umowy oraz informacje zamieszczone na stronie internetowej sporządzono w języku polskim i węgierskim. W przypadku ewentualnych różnic w interpretacji wynikających z różnic językowych, tekstami wiążącymi są teksty węgierskie.

5.3. Usługodawca prowadzi wyłącznie dystrybucję produktów na swojej stronie internetowej, nie ma możliwości zamówienia usług.

5.4. Uważa się, że zamówienia złożone na stronie internetowej są oświadczeniami

prawnymi złożonymi w formie sugestii, pociąga za sobą obowiązek zapłaty ze strony Użytkownika.

5.5. Usługodawca jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić otrzymanie zamówienia drogą elektroniczną. Jeżeli Użytkownik nie otrzyma potwierdzenia w ciągu 48 godzin, Użytkownik jest zwolniony z obowiązku złożenia oferty.

5.6. Zawarta umowa nie jest uważana za umowę pisemną, jeśli Usługodawca nie zarejestruje jej, i nie będzie później dostępna w formie pisemnej.

5.7. Dostawca usług nie zastosował się do kodeksu postępowania, dlatego nie ma do niego dostępu.

5.8. Przed złożeniem zamówienia użytkownik otrzymuje informację o cenie produktu w trakcie składania zamówienia, o aktualnych opłatach za wysyłkę i o ewentualnych dodatkowych kosztach poniesionych w związku z realizacją zamówienia, o ewentualnych ograniczeniach dotyczących wysyłki, o sposobie odbioru oraz o możliwych metodach płatności. Jeżeli w konkretnym przypadku wymagana będzie indywidualna konsultacja w zakresie wymienionych tutaj kwestii, Usługodawca skontaktuje się z Użytkownikiem osobno w celu konsultacji.

5.9. Użytkownik otrzyma warunki umowy oraz dokumenty wymagane do udzielenia informacji prawnej w formie załącznika do umowy w momencie potwierdzenia zamówienia za pośrednictwem poczty elektronicznej, z aktualną treścią, po otrzymaniu zamówienia. Ponadto użytkownik może pobrać warunki umowy i informacje w formacie umożliwiającym zapisanie, korzystając z linku - „(Pobierz/wydrukuj dokument: TUTAJ)” znajdującego się pod tytułem dokumentów i/lub może wydrukować, a będzie ono zawsze dostępne na stronie internetowej w aktualnej formie.

## **6. Określenie ceny zakupu**

6.1. Użytkownik może zapoznać się z aktualnymi cenami produktów na stronach charakteryzujących produkty sklepu internetowego.

6.2. Podane przy produktach ceny zakupu są cenami brutto dla konsumenta, więc przy każdym produkcie wyświetlana jest całkowita cena zakupu wraz z podatkiem.

6.3. Cena zakupu podawana jest zawsze w złotych polskich (PLN).

6.4. Ceny nie zawierają kosztów wysyłki.

6.5. Usługodawca nie pobiera opłat za opakowanie.

6.6. Pod koniec procesu składania zamówienia, na stronie podsumowującej oraz w potwierdzeniu zamówienia zawsze widnieje faktyczna cena konsumencka do zapłaty i ewentualne inne koszty są wliczone w ich pełną, należną kwotę.

6.7. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany cen towarów prezentowanych na

stronach internetowego sklepu. Zmiana ceny nie dotyczy cen towarów, które zostały już zamówione i potwierdzone przez Usługodawcę za pośrednictwem wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie zamówienia.

6.8. Jeżeli z powodu oczywistej pomyłki na stronie internetowej wyświetli się błędna cena (np. cena „0” lub „1” zł, albo cena o rząd wielkości odbiegająca od oczywistej dla każdej kategorii cenowej danego produktu, np. cena 10 zł zamiast 100 zł), Usługodawca nie jest zobowiązany do sprzedaży produktu po cenie błędnej. W takim przypadku umowa dotycząca produktu, w którym podano błędną cenę, nie zostanie zawarta. Dostawca usług może zaoferować sprzedaż po właściwej cenie, wiedząc o tym, Użytkownik biorący udział w danej transakcji może zamówić produkt po właściwej cenie, składając nowe zamówienie. Zamówienie złożone przez Użytkownika drogą elektroniczną uważa się za ofertę zakupu, której Usługodawca nie jest jeszcze zobowiązany zrealizować. Pierwsze, automatycznie wysłane potwierdzenie, potwierdza jedynie fakt otrzymania zamówienia. Akceptacja zamówienia następuje zawsze w drugim, nieautomatycznym potwierdzeniu, w wyniku którego powstaje umowa. W przypadku błędnego wskazania ceny, zostanie wysłane drugie potwierdzenie, dzięki temu prawidłowa cena zostanie ustalona przed przyjęciem zamówienia.

## **7. Sposób i etapy składania zamówienia, zawarcie umowy**

### 7.1. Wybór produktu

7.1.1. Użytkownik może zapoznać się z istotnymi właściwościami produktów na stronach zawierających dane produktów sklepu internetowego.

7.1.2. Na liście wyników, która pojawia się w wyniku wyszukiwania na stronie internetowej nie są priorytetowo traktowane produkty sponsorowane, ani nie są wyświetlane płatne reklamy.

7.1.3. Klikając na przycisk „DODAJ DO KOSZYKA” znajdujący się w karcie katalogowej zamawianego produktu, Użytkownik może umieścić produkt w wirtualnym koszyku.

7.1.4. Jeżeli Użytkownik chce zamówić kilka produktów, może dodać więcej produktów do koszyka postępując jak wyżej. Jeżeli przed złożeniem zamówienia Użytkownik będzie miał pytanie odnośnie produktu, do jego dyspozycji pozostaje obsługa klienta Usługodawcy (dane kontaktowe: powyżej w zakładce „Obsługa Klienta”).

### 7.2. Złożenie i potwierdzenie zamówienia, zawarcie umowy

7.2.1. Użytkownik może złożyć zamówienie online, w sklepie internetowym, według poniższych.

7.2.2. Po wybraniu produktów i umieszczeniu ich w koszyku użytkownik może przeglądać zawartość koszyka klikając na przycisk „KOSZYK” znajdujący się w nagłówku strony internetowej.

7.2.3. Na stronie prezentującej zawartość koszyka Użytkownik ma możliwość modyfikacji ilości wybranych produktów przepisując numer oznaczający ilość wybranych produktów, lub klikając na ikonę przedstawiającą znak „X” może również wyjąć dany produkt z koszyka.

7.2.4. W polu pod napisem „Kupon” pod punktem menu „KUPON TUTAJ” Użytkownik zapisan do newslettera, wpisując kod kuponu otrzymany w wiadomości e-mail, następnie klikając na przycisk „Użyj kuponu” może wykorzystać swój rabat.

7.2.5. Następnie klikając na przycisk „Przejdź do płatności” należy podać nazwę do faktury, adres, adres e-mail oraz numer telefonu, jeżeli adres do faktury różni się od adresu wysyłki, należy wypełnić również pola danych wysyłkowych. Na tej samej stronie staje się możliwy wybór metody dostawy i formy płatności.

UWAGA! Dokonując zakupu jako podatnik posiadający numer identyfikacji podatkowej (np. organizacja gospodarcza, indywidualny przedsiębiorca, producent pieindywidualny itp.), obowiązkowe jest podanie nazwy firmy, numeru identyfikacji podatkowej i adresu do faktury. Za prawidłowość danych i podanie prawdziwych danych odpowiada osoba działająca w imieniu podatnika dokonującego zakupu.

7.2.6. Użytkownik ma możliwość zapisania się do newslettera na stronie internetowej poprzez zaznaczenie pola wyboru znajdującego się obok tekstu dotyczącego zapisania się do newslettera pod sekcją „Dane płatności”. Subskrypcja jest dobrowolna i jej zaniechanie nie uniemożliwia Użytkownikowi korzystania z pozostałych usług udostępnianych na stronie internetowej.

7.2.7. Pod punktem menu kasa, po prawej stronie, widoczne są zbiorcze dane dotyczące zamówienia, łączną cenę detaliczną całego zamówienia, oraz kwotę brutto za wysyłkę lub inne koszty do zapłaty, więc całkowity koszt do zapłacenia przez Użytkownika.

7.2.8. Zapewnione narzędzia umożliwiające identyfikację i korygowanie błędów wprowadzania danych przed wysłaniem deklaracji umownej:

7.2.8.1. W przypadku wprowadzenia niekompletnych lub ewidentnie błędnych danych, podczas procesu składania zamówienia wyświetlany jest komunikat ostrzegawczy.

7.2.8.2. Zawartość koszyka, dane zamówienia i parametry kiedykolwiek można sprawdzić, zmienić, a nawet usunąć, aż do momentu wysłania zamówienia, poprzez modyfikację danych na stronach wyświetlanych jak powyżej w trakcie procesu składania zamówienia, poprzez modyfikację i ponowne wprowadzenie danych na stronach, które pojawiają się jak powyżej, podczas procesu składania zamówienia, jak opisano w poprzednim punkcie niniejszego rozdziału OWU.

7.2.9. Po sprawdzeniu przez użytkownika powyższych danych zamówienia i poprawieniu ewentualnych błędów we wprowadzanych danych, poprzez zaznaczenie oświadczenia o akceptacji niniejszego OWU, można złożyć ważne zamówienie klikając na przycisk „Kup i zapłać”.

7.2.10. Składając zamówienie, Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zamówienie

pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

7.2.11. Po otrzymaniu zamówienia Usługodawca niezwłocznie potwierdza je Użytkownikowi za pośrednictwem automatycznej wiadomości e-mail, na adres e-mail podany podczas składania zamówienia online. Jeżeli Użytkownik nie otrzyma tego potwierdzenia w ciągu 48 godzin od wysłania zamówienia Użytkownika, Użytkownik jest zwolniony z obowiązku złożenia oferty. Potwierdzenie uważa się za otrzymane przez Użytkownika, kiedy staje się dla niego/niej dostępny (tj. z chwilą dotarcia na jego/jej konto poczty elektronicznej). Z potwierdzeniem zamówienia, zapisanym tutaj, umowa kupna produktu nie została jeszcze zawarta, to potwierdzenie ze strony Usługodawcy nie jest jeszcze równoznaczne z przyjęciem zamówienia.

7.2.12. Zamówienia są przetwarzane każdego dnia roboczego w godzinach 8:00–15:00 czasu środkowoeuropejskiego. Jeżeli zamówienie wpłynie w tym przedziale czasowym, zostanie ono przetworzone w ciągu 24 godzin od czasu wpłynięcia. Jeżeli zamówienie dotrze do Usługodawcy poza powyższym przedziałem czasowym, to należy uznać, że dostarczono do Usługodawcy na początku pierwszego okresu przetwarzania następującego po jego otrzymaniu - w przypadku płatności z góry, na początku pierwszego okresu przetwarzania następującego po dniu wpływu kwoty podlegającej zapłacie na rachunek bankowy Usługodawcy- i zostaną przetworzone w ciągu 24 godzin od tego momentu.

7.2.13. Po rozpoczęciu przetwarzania zamówienia Usługodawca - w przypadku przyjęcia zamówienia- informuje Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej o przyjęciu zamówienia. Umowa sprzedaży produktu powstaje w momencie otrzymania przez Użytkownika wiadomości e-mail od Usługodawcy.

7.3. Jeżeli Użytkownik zażąda usunięcia swoich danych niezbędnych do realizacji zamówienia przed jego realizacją, lub sprzeciwia się ich wykorzystaniu w takich celach, w takim przypadku Usługodawca prosi go o deklarację zamiaru anulowania zamówienia.

#### 7.4. Pakiet promocyjny

7.4.1. Użytkownik wtedy ma możliwość zamówienia pakietu promocyjnego w sklepie internetowym, gdy pakiet(y) promocyjny(e) znajdzie się wśród produktów. W przypadku zamówienia pakietu promocyjnego Użytkownik ponosi jedynie opłatę za dostawę.

Użytkownik może zamówić pakiet promocyjny wyłącznie jeden raz. Jeżeli Usługodawca przy nowym zamówieniu wykryje zgodność danych pomiędzy jakimikolwiek danymi podanymi przez Użytkownika, który wcześniej zamówił pakiet promocyjny, Usługodawca może odmówić realizacji zamówienia na pakiet promocyjny.

#### 7.5. Sprzedaż Upsell

7.5.1. Po zamknięciu zamówienia - jeszcze przed jego wysłaniem - Usługodawca może zaproponować Klientowi sprzedaż dodatkowych produktów po korzystnej cenie (sprzedaż Upsell).

7.5.2. W takim przypadku, jeżeli dostawa nie była bezpłatna w oparciu o zamówienie

złożone przez Klienta przed skorzystaniem z oferty Upsell, wówczas nawet w przypadku zamówienia produktu oferowanego w ramach sprzedaży Upsell, produkty zostaną dostarczone z wcześniej wskazanym kosztem dostawy. Wartość produktu oferowanego w ramach sprzedaży Upsell nie wlicza się do limitu bezpłatnej wysyłki.

## 7.6. Kupony uprawniające do zniżki

7.6.1. Warunkiem realizacji kuponu uprawniającego do zniżki jest złożenie zamówienia za minimalną kwotę podaną na stronie internetowej.

7.6.2. Kuponów uprawniających do zniżki nie można łączyć ze sobą.

7.6.3. W niektórych okresach promocyjnych kupon uprawniający do zniżki nie może zostać zrealizowany. O tym fakcie Usługodawca informuje Użytkownika na stronie internetowej w trakcie trwania takich promocji.

## 7.7. Promocja na prezent multiwitaminowy

7.7.1. Warunkiem uzyskania prawa do otrzymania promocyjnego upominku multiwitaminowego jest złożenie zamówienia o wartości minimum wskazanego i podanego na stronie internetowej. Do osiągnięcia wartości minimalnej nie wlicza się ceny zakupu produktów zamówionych w wyniku oferty Upsell, która pojawia się po zamknięciu zamówienia, ale przed jego wysłaniem, decydująca jest wyłącznie wartość zamówienia złożonego przed sprzedażą Upsell. Wszelkie zmniejszenie kwoty należnej za zamówienie w wyniku zrealizowanego kuponu (np. kupon „lovenani” uprawniający do 10%-ej zniżki) nie będzie miało wpływu na prawo do bezpłatnej multiwitaminy.

7.7.2. Dostępny w promocji bezpłatny produkt multiwitaminowy wskazany jest przez Usługodawcę na Stronie internetowej, wśród informacji wyświetlanych dla danej promocji.

7.7.3. Produkt multiwitaminowy dostępny w ramach bezpłatnej promocji multiwitaminowej nie jest tym samym produktem, co darmowe gumowe cukierki („darmowe gumowe cukierki”), które Usługodawca może podarować w prezencie, niezależnie od wartości zamówienia. Użytkownik może otrzymać promocyjny upominek multiwitaminowy wyłącznie na warunkach określonych w podpunkcie „Promocja upominek multiwitaminowy” OWU.

7.7.4. Promocję na bezpłatny produkt multiwitaminowy można łączyć wyłącznie z kuponami uprawniającymi do zniżki, które obniżają kwotę do zapłaty za zamówienie

7.7.5. Usługodawca nie zapewnia możliwości otrzymania promocyjnego upominku multiwitaminowego w sposób ciągły, dostępne są wyłącznie w okresach podanych na stronie internetowej.

## **8. Korekta zamówienia ex post**

8.1. Jeżeli Użytkownik chce zmienić złożone już zamówienie, lub jeśli podał(a) nieprawidłowe dane, to należy zgłosić jak najszybciej do działu obsługi klienta. Ważne jest, aby zrobić to natychmiast, aby Usługodawca mógł dokonać korekty zamówienia przed rozpoczęciem jego realizacji.

8.2. W przypadku dokonania korekty zamówienia, Dostawca Usługi prześle nowe potwierdzenie zamówienia o zmienionej treści, który został ustanowiony zgodnie z modyfikacją, oraz - w przypadku już wcześniej przyjętego błędnego zamówienia - umowa kupna zostanie zmieniona.

8.3. W przypadku późniejszej korekty Usługodawca może również postąpić w ten sposób, że anuluje błędnie złożone zamówienie Użytkownika i prosi o złożenie nowego zamówienia. Omówi to osobno z zainteresowanym Użytkownikiem.

## **9. Warunki płatności**

9.1. Możliwe sposoby płatności:

9.1.1. Przedpłata za pomocą usługi płatności online

Przedpłata za pośrednictwem serwisu płatności online Stripe wybranego przez Użytkownika w trakcie składania zamówienia.

Obsługą płatności online zapewni Stripe Payments Europe Ltd. (dalej jako: dostawca usług płatniczych). W trakcie korzystania z usługi Użytkownik może dokonać płatności za pomocą karty bankowej lub konta Stripe.

W przypadku płatności kartą bankową Użytkownik przekazuje dane dotyczące płatności oraz dane karty bankowej bezpośrednio i wyłącznie dostawcy usług płatniczych, ponieważ podczas procesu płatności zostanie przekierowany na stronę internetową dostawcy płatności. Dostawca usług płatniczych nie udostępnia danych Usługodawcy.

Bezpieczeństwo danych opiera się na ich separacji. Usługodawca otrzymuje od Użytkownika informację związane z zamówieniem, a dostawca usług płatniczych przechowuje na stronie płatności wyłącznie dane karty bankowej niezbędne do przeprowadzenia transakcji płatniczej na stronie płatności z szyfrowaniem SSL 128-bitowym. Do płatności kartą bankową przeglądarka internetowa musi obsługiwać szyfrowanie SSL.

Skrót SSL oznacza metodę szyfrowania akceptowaną przez protokół Secure Sockets Layer. Przeglądarka używana przez użytkownika wykorzystuje protokół SSL do szyfrowania danych karty bankowej przed ich wysłaniem, ten sposób docierają do dostawcy usług płatniczych w formie zaszyfrowanej, dlatego nie mogą być interpretowane przez osoby nieupoważnione.

Szczegółowe warunki płatności online określone są w regulaminie dostawcy usług płatniczych, które Użytkownik może poznać na interfejsie dostawcy usług płatniczych

przed dokonaniem płatności, gdzie zostanie przekierowany podczas procesu składania zamówienia.

#### 9.1.2. Płatność przy odbiorze

W procesie wysyłki zamówienia, w przypadku wyboru przez Użytkownika sposobu dostawy płatność gotówką przy odbiorze Użytkownik może zapłacić kurierowi gotówką lub kartą bankową przy odbiorze przesyłki.

Warunki płatności w firmie kurierskiej ustalają warunki umowy GLS General Logistics Systems Węgry Sp. z o.o., o czym Użytkownik może dowiedzieć się od GLS General Logistics Systems Węgry Sp. z o.o. w interfejsie internetowym dostawcy. (szczegółowo poniżej).

9.2. Jeżeli Usługodawca w dalszym ciągu nie jest w stanie zrealizować już opłaconego zamówienia z przyczyn wynikających z jego interesu, zwróci Użytkownikowi pełną cenę zakupu i opłatę za wysyłkę w ciągu 14 dni od wystąpienia przeszkody.

## **10. Termin realizacji i warunki dostawy**

### 10.1. Termin realizacji i dostawy

10.1.1. Usługodawca dostarczy zamówiony Produkt na adres dostawy podany przez Użytkownika w trakcie składania zamówienia, w terminie określonym w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia.

10.1.2. W przypadku, gdy zamówiony produkt jest w magazynie, zostanie on przekazany w ciągu 3-7 dni roboczych od dnia otrzymania zamówienia przewoźnikowi, który dostarczy go w ciągu 2 dni roboczych.

10.1.3. Jeżeli w momencie złożenia zamówienia produktu nie ma w magazynie, produkt zostanie przekazany w ciągu 10 dni od otrzymania zamówienia przewoźnikowi, który dostarczy go w ciągu 2 dni roboczych.

10.1.4. Jeżeli Usługodawca nie będzie w stanie zrealizować Zamówienia w terminie wskazanym powyżej, wówczas niezwłocznie powiadomi Użytkownika o wystąpieniu przeszkody w realizacji świadczenia.

10.1.5. Dostawy produktów realizowane są w dni robocze w godzinach 08:00-17:00. Termin dostawy produktu podany jest w e-mailu potwierdzającym. O terminie dostawy Usługodawca poinformuje Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, w razie jakichkolwiek dalszych pytań Użytkownik ma możliwość skontaktowania się z Usługodawcą pod numerem telefonu podanym w e-mailu potwierdzającym.

### 10.2. Przewoźnik:

**GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt**

## **Felelősségű Társaság**

(GLS General Logistics Systems Hungary Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością  
Packaging Logistics spółka gospodarcza)

Skrócona nazwa: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

KRS: 13-09-111755

NIP: 12369410-2-44

Siedziba: Węgry, 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Adres pocztowy: Węgry, 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2. Telefon: +36 29 886 670

E-mail: [info@glshungary.com](mailto:info@glshungary.com)

Webhely: <https://glsgroup.eu/HU/hu/home>

(dalej jako: Przewoźnik).

Więcej informacji na temat wysyłki znajdziesz na stronie internetowej GLS General Logistics Systems Hungary Kft. zawarte w dokumencie „Ogólne warunki umowy” dostępnym na jego stronie internetowej (<https://glsgroup.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek>

### 10.5. Opłata za wysyłkę

10.5.1. Użytkownik może dowiedzieć się o wysokości brutto opłaty za dostawę, którą Użytkownik uiszcza w trakcie wysyłania zamówienia.

### 10.6. Odbiór produktu

10.6.1. Opóźnienie odbioru. Na podstawie umowy zawartej w wyniku złożenia zamówienia przez Użytkownika, Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty ceny produktu(ów), opłaty za dostawę oraz realizacji zamówienia w związku ze złożeniem zamówienia. lub zapłata wszelkich innych kosztów, o których został poinformowany przed sfinalizowaniem transakcji i odbiór produktu. Jeżeli Użytkownik nie odbierze Produktu bez równoczesnego poinformowania Dostawcy o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny lub o zastrzeżeniu rękojmi za wady Produktu, w takim przypadku Usługodawca, w związku z opóźnieniem w odbiorze przesyłki, będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania na podstawie. art. 6:585. § ust. (4) Kodeksu cywilnego oraz art. 6:322 ust. (1) Kodeksu cywilnego, Usługodawca może żądać zwrotu zwykłych kosztów poniesionych w związku z nieodebraniem towarem.

Dostawa nie powiodła się. Jeżeli Użytkownik nie odbierze zamówionego przez siebie produktu bez skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny lub bez powiadomienia o roszczeniu gwarancyjnym w momencie dostawy - w tym również w przypadku, gdy Użytkownik nie jest dostępny pomimo wielokrotnych prób dostarczenia przesyłki przez Przewoźnika,- w związku z tym dostawa nie dojdzie do skutku, Usługodawca ma prawo sprzedać zamówiony towar osobie trzeciej.

W takim przypadku, jeżeli towar zostanie odesłany do Usługodawcy, a Użytkownik zapłacił z góry cenę zakupu zamówionego towaru, Usługodawca zwróci cenę zakupu - po potrąceniu kosztów transakcji oraz kosztów przesyłki zwrotnej . Opłata za dostawę i wszelkie inne koszty nie są wliczone w cenę zakupu i nie podlegają zwrotowi w takich

przypadkach Usługodawca jest również uprawniony do potrącenia z kwoty podlegającej zwrotowi opłaty za odesłanie produktu do Usługodawcy bez skorzystania z prawa odstąpienia od umowy bez podania przyczyny lub bez zgłoszenia reklamacji z tytułu rękojmi. Jeżeli Użytkownik nie zapłacił z góry ceny produktu i, jak wskazano powyżej, nie odebrał go bez podania przyczyny, w takim przypadku Usługodawca może żądać opłaty za dostawę i zwrot towaru, a także wszelkie inne koszty poniesione w związku z jej wykonaniem - a z góry zapowiedziane - takie jak odszkodowanie za szkody wyrządzoną naruszeniem umowy.

10.6.2. Ilość, stan oraz obecność niezbędnych dokumentów (faktury) zamówionego(-ych) towaru(-ów) sprawdza Użytkownik w miejscu i czasie dostawy, w momencie odbioru, ewentualne uszkodzenie, brak lub inne niezgodności należy zgłosić Przewoźnikowi. Jeżeli Użytkownik w momencie dostawy stwierdzi uszkodzenie lub niezgodność dostarczonego towaru, Przewoźnik ma obowiązek na żądanie Użytkownika wydać towar sztuka po sztuce i sporządzić protokół na miejscu, a także odnotować wszelkie niezgodności lub uszkodzenia towaru. Usługodawca odpowiada za wszelkie uszkodzenia produktu powstałe w trakcie dostawy do Użytkownika do chwili wydania produktu Użytkownikowi. Jednocześnie brak przeprowadzenia przez Użytkownika kontroli przy odbiorze nie wpływa na uprawnienia Użytkownika z tytułu rękojmi oraz prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, może z nich skorzystać w tym przypadku w taki sam sposób, jak napisano w punkcie 11.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do tego, żeby Użytkownikowi, który wielokrotnie nie odbiera produktu, nie powołując się na prawo odstąpienia od umowy lub wadliwie wykonanie, żeby, wyłącznie po odrębnej konsultacji, wysłał ponownie produkt po opłaceniu z góry kosztów poniesionych i które zostaną poniesione w związku z nieprzyjęciem. Usługodawca zastrzega sobie również prawo do tego, żeby nie zrealizował kolejnego zamówienia Użytkownika, który wielokrotnie nie odebrał produktu, nie powołując się na prawo odstąpienia od umowy lub wadliwie wykonanie.

## **11. Wadliwe wykonanie, rękojmia, gwarancja, prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny**

### **11.1. Wadliwe wykonanie**

11.1.1. Usługodawca wykonuje wadliwie, jeżeli produkt w chwili wykonania nie odpowiada wymaganiom jakościowym ustalonym w umowie lub w przepisach prawa.

11.1.2. Usługodawca nie wykonuje wadliwie, jeżeli Użytkownik w chwili zawarcia umowy wiedział o wadzie, lub wada powinna być znana mu w chwili zawarcia umowy.

11.1.3. W przypadku zakupu przez Użytkownika będącego konsumentem (dalej: Konsument), należy domniemywać, że wada stwierdzona przez Konsumenta w ciągu roku od wykonania usługi istniała już w chwili wykonania usługi, wyjątkiem jeśli domniemanie to jest niezgodne z charakterem rzeczy lub charakterem wady. W praktyce oznacza to, że w przypadku wykrycia wady w ciągu roku, ciężar dowodu spoczywa na Usługodawcy. To samo należy stosować w przypadku zakupów dokonanych przez Użytkownika będącego mikroprzedsiębiorcą, małym lub średnim przedsiębiorcą działającym poza zakresem

swojego zawodu, samodzielnego zajęcia lub działalności gospodarczej, z tą różnicą, że postanowienie to stosuje się do wad stwierdzonych w ciągu sześciu miesięcy od wykonania.

## 11.2. Rękojmia

11.2.1. W przypadku nienależytego wykonania przez Usługodawcę, Użytkownik może dochodzić od Usługodawcy roszczeń z tytułu rękojmi, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, Konsument zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego i rozporządzenia rządowego 373/2021 (30.VI.).

11.2.2. Użytkownik może - według własnego wyboru - zgłosić następujące rękojmie: Może poprosić o naprawę lub wymianę, z wyjątkiem, jeżeli zrealizowanie wybranego przez Użytkownika żądania jest niemożliwe albo w porównaniu ze zrealizowaniem innego żądania wiązałoby się dla Usługodawcy z niewspółmiernie dużymi kosztami. W przypadku Konsumenta, przy ustalaniu istnienia niewspółmiernych dodatkowych kosztów, Usługodawca powinien wziąć pod uwagę wszelkie okoliczności, w tym wartość usługi w nienagannym stanie oraz wagę naruszenia umowy. Jeżeli Usługodawca nie podjął się naprawy lub wymiany, lub tego obowiązku w rozsądnym terminie, biorąc pod uwagę właściwości rzeczy i zamierzony przez Użytkownika cel, nie może być zgodne z interesami Użytkownika, lub jeśli Użytkownik utracił zainteresowanie naprawą lub wymianą, wtedy:

- Konsument może żądać proporcjonalnego zmniejszenia płatności albo odstąpić od umowy, ale nie może naprawić wady samodzielnie ani zlecić naprawy komuś innemu na koszt Usługodawcy.
- Użytkownik niebędący konsumentem, może żądać proporcjonalnego obniżenia płatności, lub może naprawić wadę na koszt Usługodawcy, zlecić jego naprawę innej osobie lub może odstąpić od umowy.

Przepisy niniejszego punktu dotyczące Konsumenta stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej.

11.2.3. Konsument ma również prawo - w zależności od powagi naruszenia umowy - żądać proporcjonalnego obniżenia płatności lub odstąpić od umowy sprzedaży, jeżeli:

Usługodawca nie wykonał lub odmówił naprawy lub wymiany, lub to zrobił, ale nie poniósł lub nie poniósł w całości kosztów związanych ze zwrotem wymienionego produktu;

- wystąpiła powtarzająca się wada w wykonaniu, mimo tego, że Usługodawca podjął próby doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
- wada wykonania jest tak poważna, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny lub natychmiastowe rozwiązanie umowy sprzedaży; lub
- Usługodawca nie zobowiązał się do doprowadzenia produktu do stanu zgodnego z umową, lub jest oczywiste z okoliczności, że Usługodawca nie doprowadzi towaru do zgodności z umową w rozsądnym terminie lub bez znacznego naruszenia interesu Konsumenta.

11.2.4. W przypadku konsumenta obniżenie płatności jest wówczas proporcjonalne, jeżeli jej wysokość jest równa różnicy pomiędzy wartością produktu należną Konsumentowi z tytułu wykonania zgodnie z umową, a wartością towaru faktycznie otrzymanego przez Konsumenta. Przepisy niniejszego punktu stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej.

11.2.5. Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy sprzedaży z tytułu rękojmi za wady towaru jest możliwe do wykonania poprzez oświadczenie prawne skierowane do Usługodawcy, w którym wyraża decyzję o rozwiązaniu Umowy. Przepisy niniejszego punktu stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej.

11.2.6. Jeżeli wadliwe wykonanie dotyczy tylko określonej części produktu dostarczonego na podstawie umowy sprzedaży, i w stosunku do nich istnieją przesłanki skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, Konsument może anulować umowę sprzedaży wyłącznie w odniesieniu do towaru wadliwego, ale może również anulować umowę w odniesieniu do jakiegokolwiek innego produktu nabytego wraz z nimi, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać od Konsumenta, że zatrzyma wyłącznie produkt zgodny z umową.

11.2.7. Jeżeli Konsument chce anulować umowę sprzedaży powołując się na wadliwe wykonanie, Usługodawca ma obowiązek udowodnić, że wada jest nieistotna. Przepisy niniejszego punktu dotyczące Konsumenta stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej.

11.2.8. Konsument ma prawo wstrzymać się z zapłatą pozostałej części ceny zakupu - w całości lub w części, w zależności od stopnia naruszenia umowy - do tego czasu, póki Usługodawca nie wywiązuje się ze swoich obowiązków w zakresie zgodności wykonania umowy i wadliwego wykonania. Przepisy niniejszego punktu stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej.

11.2.9. Użytkownik ma możliwość przejścia z wybranego prawa rękojmi na inne, jednak koszt przejścia ponosi Użytkownik, z wyjątkiem, że było to uzasadnione lub Usługodawca dał ku temu powód.

11.2.10. Użytkownik zobowiązany jest, niezwłocznie po wykryciu wady, powiadomić o tym Usługodawcę. W przypadku umowy zawartej między konsumentem a spółką, wadę, zgłoszoną w terminie dwóch miesięcy od jej wykrycia, uważa się za zgłoszoną bezzwłocznie. Za szkodę wynikłą z opóźnienia w komunikacji odpowiedzialny jest uprawniony Użytkownik. Rękojmia użytkownika wygasa po upływie jednego roku od dnia wykonania umowy. Rękojmia konsumenta wygasa po upływie dwóch lat od wykonania umowy. Jeżeli przedmiotem umowy pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą jest rzecz używana, rękojmia Konsumenta wygasa po upływie roku od dnia wykonania umowy. Przepisy niniejszego punktu dotyczące Konsumenta stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem

swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej.

11.2.11. W przypadku umowy konsumenckiej nie ma innych warunków dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi w ciągu roku od wykonania umowy niż powiadomienie o wadzie, jeżeli Konsument potwierdzi, że produkt lub usługa zostały dostarczone przez Usługodawcę. Jednakże po upływie roku od dnia wykonania umowy już Konsument ma obowiązek udowodnić, że wada stwierdzona przez Konsumenta istniała już w chwili wykonania umowy.

11.2.12. Usługodawca naprawę lub wymianę produktu musi wykonać - ustalone z uwzględnieniem właściwości towaru i w zależności od zamierzonego celu użytkownika- w rozsądnym terminie. Rozsądny termin liczy się od momentu, w którym Użytkownik powiadomił Usługodawcę o wystąpieniu wady.

11.2.13. Użytkownik ma obowiązek udostępnić produkt Usługodawcy w celu dokonania naprawy lub wymiany. Koszty związane z realizacją obowiązku gwarancyjnego ponosi Usługodawca.

11.2.14. W przypadku konsumenta Usługodawca musi zapewnić zwrot wymienionego towaru na własny koszt.

11.2.15. Jeżeli Użytkownik anuluje umowę sprzedaży w całości lub w odniesieniu do części produktów dostarczonych na podstawie umowy sprzedaży, wówczas Użytkownik zobowiązany jest odesłać objęty towar Usługodawcy na koszt Usługodawcy, a Usługodawca musi niezwłocznie zwrócić Użytkownikowi cenę zakupu zapłaconą za objęty produkt, kiedy odebrał produkt lub zaświadczenie potwierdzające zwrot produktu.

### 11.3. Gwarancja na produkt

Przepisy niniejszego podrozdziału dotyczące konsumentów należy stosować również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej w rozumieniu ustawy o małych i średnich przedsiębiorstwach oraz wspieraniu ich rozwoju.

11.3.1. W razie wady rzeczy ruchomej (produktu) Konsument może - według własnego wyboru - skorzystać z wyżej wymienionego uprawnienia z tytułu rękojmi lub roszczenia z tytułu gwarancji na produkt. Prawo do gwarancji na produkt przysługuje wyłącznie konsumentowi.

11.3.2. W ramach roszczenia gwarancyjnego na produkt Konsument może żądać jedynie naprawy lub wymiany wadliwego produktu.

11.3.3. Produkt jest wadliwy, jeżeli nie spełnia wymagań jakościowych obowiązujących w momencie wprowadzenia go do obrotu, lub nie posiada właściwości określonych w opisie dostarczonym przez producenta.

11.3.4. Konsument może zgłosić roszczenie z tytułu gwarancji na produkt w ciągu dwóch lat od dnia wprowadzenia przez producenta produktu do obrotu. Po upływie tego terminu utraci to prawo.

11.3.5. Konsument może wykonywać swoje roszczenia z tytułu gwarancji na produkt wyłącznie wobec producenta lub dystrybutora produktu (dalej jako: producent). W przypadku roszczenia z tytułu gwarancji na produkt Konsument musi udowodnić, że wada produktu istniała w momencie wprowadzenia do obrotu przez producenta.

11.3.6. Producent lub Usługodawca wyłącznie wtedy jest zwolniony z obowiązku gwarancji na produkt, gdy może udowodnić, że:

- produkt nie został wyprodukowany lub wprowadzony do obrotu w ramach działalności gospodarczej, lub
- wada nie była wykrywalna zgodnie ze stanem nauki i techniki w momencie wprowadzenia jej do obrotu, lub
- wada produktu wynika ze stosowania przepisów prawa lub bezwzględnie obowiązujących przepisów urzędowych. Aby uzyskać zwolnienie, producent lub usługodawca musi przedstawić tylko jeden powód.

11.3.7. Konsument może dochodzić roszczenia z tytułu rękojmi wobec Usługodawcy i roszczenia z tytułu rękojmi wobec producenta jednocześnie, równolegle, z powodu tej samej wady. W przypadku pomyślnego rozpatrzenia roszczenia gwarancyjnego dotyczącego wymienionego produktu, oraz roszczenie z tytułu rękojmi dotyczące tej części produktu, którą dotyczyła naprawa, może dochodzić wyłącznie od producenta.

#### 11.4. Gwarancja

Usługodawca nie zajmuje się dystrybucją produktów objętych ustawową, obowiązkową gwarancją, ani też dobrowolnie nie udziela gwarancji.

#### 11.5. Prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny

11.5.1. Konsument ma prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny.

##### 11.5.2. Termin odstąpienia od umowy

- a) w przypadku umowy sprzedaży produktu: wygasa po upływie 14 dni od tej daty, kiedy Konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia, inna niż przewoźnik, odbierze Produkt;
- b) podczas dostarczania wielu produktów: wygasa po upływie 14 dni od tej daty, kiedy Konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia, inna niż przewoźnik, odbierze Produkt;
- c) w przypadku dostarczania produktu składającego się z kilku elementów lub części: kiedy Konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia, inna niż przewoźnik, odbierze ostatnią partię lub część;
- d) w przypadku dostarczania produktu składającego się z kilku elementów lub części: kiedy Konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia, inna niż przewoźnik, odbierze ostatnią partię lub część;

11.5.3. Jeżeli Konsument chce skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, jest

zobowiązany wysłać jednoznaczne oświadczenie o zamiarze odstąpienia na jeden z danych kontaktowych Usługodawcy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć w dowolnej formie, ustnie lub pisemnie.

W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy Konsument może skorzystać również ze wzoru oświadczenia, który można pobrać pod poniższym linkiem:

► wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Możesz również skopiować jego zawartość stąd:

**Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy**  
(wypełnić i odesłać tylko w przypadku zamiaru odstąpienia od umowy)

Adresat: Obstermann's Kft.

Adres pocztowy: Węgry, 4765 Csenger, Tisza utca 79.

E-mail: info@naturalnegumowewitaminy.pl

Ja, niżej podpisany(-a) .....,  
oświadczam, że korzystam z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży następującego(-ych)  
produktu(-ów):

Data zawarcia umowy / data odbioru:

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

Podpis konsumenta (tylko w przypadku oświadczenia w formie papierowej):

Data:

11.5.4. Konsument korzysta z prawa odstąpienia od umowy w terminie, jeżeli wyśle pisemne oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu określonego powyżej lub złoży oświadczenie ustnie w ostatnim dniu terminu.

11.5.5. korzystanie z prawa odstąpienia od umowy, nie jest wykluczone przez otwarte opakowanie, i niezbędne użycie do stwierdzenia charakteru, właściwości i funkcjonowania produktu.

11.5.6. Konsument jest odpowiedzialny za zorganizowanie zwrotu towaru oraz pokrycie kosztów zwrotu. Produkt można zwrócić także osobiście, po wcześniejszym ustaleniu terminu z obsługą klienta. Jeżeli Usługodawca sprzedaje Produkt również w sklepie, a Konsument skorzysta z prawa odstąpienia od umowy bez podania przyczyny osobiście w sklepie Usługodawcy, ma prawo jednocześnie zwrócić Produkt Usługodawcy.

11.5.7. Konsument nie może skorzystać z prawa odstąpienia od umowy:

- dotyczące produktów nietrwałych lub o krótkim terminie przydatności;
- dotyczące produktów w zamkniętym opakowaniu, których ze względu na ochronę

zdrowia lub ze względów higienicznych po otwarciu opakowania po dostarczeniu nie można zwrócić.

## 11.6. Skutki prawne odstąpienia od umowy

11.6.1. Jeżeli Konsument odstąpi od umowy, niezwłocznie, ale nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, Usługodawca zwraca wszelkie płatności uiszczone przez Konsumenta, w tym również koszt transportu produktu do Konsumenta (z wyjątkiem dodatkowych kosztów powstałych w wyniku tego, że powstały z powodu wybrania przez Konsumenta innego sposobu transportu niż najtańszy standardowy sposób transportu oferowany przez Usługodawcę). W trakcie zwrotu Usługodawca korzysta ze sposobu płatności użytego w pierwotnej transakcji, z wyjątkiem, jeżeli Konsument wyraźnie wyrazi zgodę na użycie innej formy płatności, a Konsument nie poniesie żadnych dodatkowych kosztów w wyniku skorzystania z tej metody zwrotu. W przypadku zawarcia umowy sprzedaży produktu Usługodawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do tego czasu, póki nie otrzyma produktu z powrotem, lub Konsument nie zweryfikował, że odesłał go z powrotem: z tych dwóch, należy wziąć pod uwagę datę wcześniejszą.

11.6.2. Jeżeli Konsument zamówił kilka produktów, i Usługodawca przesłał mu je jednocześnie lub oddzielnie, ale za jednorazową opłatę za dostawę, a Konsument nie skorzysta z prawa odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w odniesieniu do wszystkich produktów, w takim przypadku koszt wysyłki zostanie zwrócony w następujący sposób:

- jeśli koszt wysyłki wszystkich produktów w konkretnym przypadku równa się kosztowi wysyłki, ile wówczas zapłaciłby Konsument, jeśli zamówi tylko produkt(y) objęte odstąpieniem, wtedy zostanie zwrócona pełna kwota kosztów wysyłki;
- jeśli koszt wysyłki byłby niższy wyłącznie w przypadku zamówienia produktu(ów) objętego(ych) odstąpieniem, wówczas Konsumentowi należy zwrócić jedynie tę mniejszą kwotę tytułem zwrotu kosztów wysyłki.

11.6.3. Konsument ma obowiązek odesłać lub przekazać produkt Usługodawcy niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli produkt zostanie odesłany przed upływem terminu 14 dni. Bezpośredni koszt zwrotu towaru ponosi Konsument.

11.6.4. Konsument może ponosić odpowiedzialność za utratę wartości produktu wyłącznie w przypadku, jeżeli było to spowodowane użytkowaniem przekraczającym niezbędne użytkowanie do stwierdzenia charakteru, właściwości i funkcjonowania produktu.

## 11.7. Zwrot w ciągu 90 dni

11.7.1. Jeżeli Konsument nie jest zadowolony z zamówionego produktu, ma możliwość żądania zwrotu pieniędzy nawet po spożyciu produktu. W tym przypadku Usługodawca zwróci Konsumentowi cenę zakupu reklamowanego produktu.

11.7.2. Warunkiem uznania roszczenia o zwrot pieniędzy jest zgłoszenie roszczenia w

ciągu 90 dni od daty otrzymania produktu, i odesłanie butelki produktu, którego to dotyczy na adres pocztowy Usługodawcy, wskazany w rozdziale 1 niniejszych OWU, oraz podanie danych rachunku bankowego wymaganych do przelewu.

11.7.3. Konsument może złożyć ważne roszczenie o zwrot kosztów wyłącznie na piśmie. Żądanie może zgłosić pocztą, listem wysłanym na adres pocztowy Usługodawcy, w formie elektronicznej wysyłając wiadomość e-mail na adres [info@naturalnegumowewitaminy.pl](mailto:info@naturalnegumowewitaminy.pl).

11.7.4. W przypadku żądania zwrotu pieniędzy Usługodawca zwróci jedynie cenę za dany produkt. Koszt dostarczenia Produktu Konsumentowi oraz koszt i organizację zwrotu butelki z Produktem do Usługodawcy ponosi Konsument.

11.7.5. Zwrot płatności nastąpi przelewem na podany przez Konsumenta numer rachunku bankowego, w ciągu 15 dni od otrzymania przez Usługodawcę butelki produktu objętego żądaniem zwrotu.

11.7.6. Realizacji 90-dniowego terminu zwrotu nie dotyczy prawo Konsumenta do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, zgodnie z pkt. 11.5., może z tego skorzystać w sposób tam opisany.

## **12. Wyłączenie odpowiedzialności**

12.1. Usługodawca nie jest zobowiązany przepisami prawa do zawarcia umowy. Swobodnie podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu zamówienia Użytkownika. Usługodawca wyłącza swoją odpowiedzialność za powstałe szkody.

12.2. Usługodawca nie gwarantuje, że Produkt nadaje się do jakiegokolwiek celu zamierzonego przez Użytkownika, którego Użytkownik nie ustalił z Usługodawcą do zawarcia umowy, oraz w trakcie konsultacji Usługodawca nie potwierdził jego przydatności. Wskazówki dotyczące stosowania znajdują się w opisie produktu i instrukcji, ale Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za różnice wynikające z konkretnych warunków użytkowania.

12.3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody bezpośrednie lub pośrednie, wynikające z korzystania ze strony internetowej w złej wierze lub z niedostępności dostawcy usług internetowych. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia techniczne, takie jak przerwy w dostawie prądu lub sieci komputerowej. Ze względu na to, że Internet jest siecią otwartą, nie można go uważać za bezpieczny. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane zniszczeniem, spóźnieniem lub innymi błędami w wiadomościach i zamówieniach przesyłanych w formie elektronicznej z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.

12.4. Dostawca Usługi może w każdej chwili i bez podania przyczyny zakończyć korzystanie ze Strony Internetowej przez niektórych Użytkowników, lub poprzez zakończenie działania strony internetowej dla wszystkich Użytkowników. Realizuje w tym przypadku ważne złożone zamówienia oraz inne żądania Użytkownika, nie ponosi jednak odpowiedzialności za inne ewentualne konsekwencje.

12.5. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, inne problemy, błędy i szkody wynikające z niepoprawnego i/lub niedokładnego podania przez Użytkownika danych zamówienia.

12.6. Treści pobrane za pośrednictwem linków zewnętrznych zamieszczonych na stronie internetowej nie podlegają kontroli Usługodawcy. Jeżeli zażąda tego osoba uprawniona, Usługodawca usunie lub zmodyfikuje link. Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treści wyświetlane lub pobierane za pośrednictwem takiego linku.

### **13. Wyświetlanie opinii użytkowników**

13.1. Usługodawca publikuje część recenzji tekstowych napisanych przez Użytkowników na swojej stronie firmowej w serwisie społecznościowym Facebook, na interfejsie strony internetowej.

13.2. Na stronie internetowej publikowane są wyłącznie prawdziwe recenzje. Przed opublikowaniem opinii Usługodawca sprawdza czy osoba wystawiająca opinię znajduje się wśród osób składających zamówienie. W ten sposób jest zapewnione to, że prezentowane będą wyłącznie oceny i opinie prawdziwych klientów.

13.3. Opinie Użytkownika zamieszczane w serwisie społecznościowym Facebook są widoczne dla innych użytkowników po ich opublikowaniu na stronie internetowej Usługodawcy w taki sposób, że udostępnione przez nich dane są dostępne, w ten sposób tożsamość Użytkownika może stać się możliwa do zidentyfikowania. Nazwa użytkownika profilu recenzenta na Facebooku jest również widoczna w publikowanej przez niego recenzji.

Użytkownik nie może podawać w swoich recenzjach danych osobowych innych osób. Jeżeli jednak to zrobi, Usługodawca nie opublikuje tej części oceny, oraz usuwa dane, które dotyczą osoby trzeciej. Jeżeli ocena może być interpretowana bez tego, wtedy Usługodawca może je opublikować bez danych dotyczących osób trzecich, jeżeli ich brak nie zmienia treści oceny.

13.4. Opinie zamieszczane na stronie internetowej widoczne są dla wszystkich odwiedzających stronę.

13.5. Użytkownik samodzielnie, nie może bezpośrednio publikować opinii lub oceny.

13.6. Usługodawca nie zamieszcza na swojej stronie internetowej sponsorowanych opinii.

13.7. Usługodawca nie publikuje wszystkich opinii napisanych na swoim profilu na Facebooku.

13.8. Wśród opinii, Usługodawca umieszcza na swojej stronie internetowej w równych proporcjach opinie pozytywne i negatywne.

13.9. Usługodawca nie będzie zamieszczał na Stronie Internetowej wpisów naruszających

interes publiczny, dobre obyczaje lub obrażających innych, ale w szczególności posty, które są nielegalne, dyskryminujące, rasistowskie, pełne nienawiści, obsceniczne lub odnoszą się do poglądów religijnych lub politycznych, obrażają innych lub obrażają lub zagrażają nieletnim.

13.10. Usługodawca nie edytuje ani nie usuwa częściowo już opublikowanych recenzji, w przypadku publikacji opinii, zostaną one zamieszczone na stronie internetowej w niezmienionej formie.

13.11. Użytkownik może zwrócić się do Usługodawcy z prośbą o usunięcie swojej oceny.

13.12. Treści, które pojawiają się w innych ocenach i mogą być uznane za własność intelektualną (utwór, twórczość, osiągnięcie naukowe lub inne osiągnięcie intelektualne) mogą być wykorzystywane wyłącznie za uprzednią zgodą właściciela (autor publikujący własne treści).

## **14. Inne postanowienia**

14.1. Usługodawca zastrzega sobie również prawo do egzekwowania i zmiany prawnych środków ochrony treści tam zawartych oraz zasad regulujących korzystanie ze strony internetowej, także w przypadku Użytkowników przeglądających stronę internetową bez składania zamówienia.

14.2. Strony Umowy oświadczają, iż przy wykonywaniu praw i wypełnianiu obowiązków wynikających z niniejszych warunków umowy będą działać w dobrej wierze i uczciwie oraz w duchu wzajemnej współpracy.

## **15. Zarządzanie danymi, ochrona danych**

Dokumenty zatytułowane „Informacja o przetwarzaniu danych” i „Informacja o stosowaniu plików „cookies”” zawierają informacje na temat przetwarzania danych prowadzonego przez Usługodawcę.

## **16. Modyfikacja warunków umowy**

16.1. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany warunków umowy w dowolnym czasie bez uprzedniego powiadomienia i bez osobnego powiadomienia.

16.2. Dla umów tworzonych na podstawie indywidualnych zamówień zawsze obowiązują warunki umowne obowiązujące w momencie wysyłki.

## **17. Obowiązujące prawo**

17.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami mają zastosowanie następujące przepisy prawa europejskiego i węgierskiego:

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2018/302 (z dnia 28 lutego 2018 r.) w sprawie nieuzasadnionego blokowania geograficznego oraz innych form dyskryminacji klientów ze względu na przynależność państwową, miejsce zamieszkania lub miejsce prowadzenia działalności na rynku wewnętrznym oraz w sprawie zmiany rozporządzeń (WE) nr 2006/2004 oraz (UE) 2017/2394 i dyrektywy 2009/22/WE,

- Ustawa V z 2013 roku Kodeks cywilny (dalej: K.c),

- Ustawa CLXIV z 2005 r. o handlu,

- Ustawa CLV z 1997 r. o ochronie konsumentów,

- Rozporządzenie rządu 45/2014 r. (II. 26.) w sprawie szczegółowych zasad zawierania umów między konsumentami i przedsiębiorcami,

- Rozporządzenie rządu 373/2021 r. (VI. 30.) w sprawie szczegółowych zasad zawierania umów między konsumentami a przedsiębiorcami na sprzedaż towarów, dostarczanie treści cyfrowych i świadczenie usług cyfrowych,

- Ustawa XLVIII z 2008 r. o podstawowych warunkach i niektórych ograniczeniach działalności reklamowej o charakterze gospodarczym. zgodnie z prawem,

- Ustawa XLVII z 2008 r. o zakazie nieuczciwych praktyk rynkowych wobec konsumentów,

- Ustawa CVIII z 2001 r. o niektórych kwestiach usług handlu elektronicznego i usług związanych ze społeczeństwem informacyjnym.

- i Rozporządzenie Ministra Gospodarki Narodowej 19/2014 r. (IV. 29.) w sprawie zasad rozpatrywania roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji dotyczących rzeczy sprzedanych w drodze umowy zawartej między konsumentem a przedsiębiorcą.

## **18. Skargi, egzekwowanie prawa**

18.1. Skarga konsumentka: roszczenie Konsumenta przeciwko Przedsiębiorstwu, mające na celu zakończenie naruszenia indywidualnego prawa lub interesu, z wyjątkiem roszczenia z tytułu rękojmi, gwarancji na produkt lub gwarancji, związane z zachowaniem, działaniem lub zaniechaniem Przedsiębiorstwa lub osoby działającej w interesie Przedsiębiorstwa lub na jego rzecz, bezpośrednio związanym z wprowadzaniem do obrotu lub sprzedażą towarów konsumentom.

Konsument może przesłać swoją reklamację do Usługodawcy listownie, telefonicznie lub e-mailem na poniższe dane kontaktowe:

### **Obstermann's Kft.**

Adres: Węgry, 4765 Csenger, Tisza utca 79.

E-mail adres: info@naturalnegumowewitaminy.pl

Usługodawca niezwłocznie rozpatrzy skargę ustną, w razie potrzeby natychmiast poprawi. Jeżeli nie jest to możliwe lub Konsument się nie zgadza, wtedy Usługodawca zobowiązany jest udzielić odpowiedzi na złożoną reklamację w formie pisemnej, w sposób merytoryczny i sprawdzalny, najpóźniej w terminie trzydziestu dni.

Jeżeli Konsument nie zgadza się z działaniami Usługodawcy, lub natychmiastowe

rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe, Usługodawca o reklamacji i jego stanowisku w tej sprawie jest zobowiązany do niezwłocznego sporządzenia protokołu, w przypadku reklamacji ustnej złożonej osobiście (pod warunkiem, że Konsument podał swoje imię i nazwisko, adres lub adres e-mail w momencie nagrywania raportu i szczegółowo opisał swoją skargę oraz przedstawił niezbędne dokumenty i inne dowody) należy jego kopię doręczyć Konsumentowi na miejscu, w przypadku reklamacji ustnej zgłaszanej telefonicznie lub drogą elektroniczną należy ją przesłać wraz z pisemną odpowiedzią na reklamację.

Jeżeli Usługodawca udostępnia elektroniczny interfejs lub formularz do złożenia pisemnej reklamacji, zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia otrzymania pisemnej reklamacji na adres poczty elektronicznej podany przez Konsumenta.

Usługodawca zobowiązany jest do nadania indywidualnego numeru identyfikacyjnego reklamacji Konsumenta złożonej telefonicznie lub drogą elektroniczną.

W przypadku odrzucenia reklamacji Konsumenta Usługodawca obowiązany jest uzasadnić odrzucenie.

Jeżeli konsument nie poda swojego imienia i nazwiska, adresu lub adresu e-mail podczas sporządzania protokołu, a także jeżeli nie opisz szczegółowo swojej reklamacji, nie przedstawi niezbędnych dokumentów, zapisów i listę innych dowodów lub konsument odmówi podpisania pisemnej reklamacji, z wyjątkiem reklamacji ustnych składanych telefonicznie lub za pośrednictwem innych usług komunikacji elektronicznej, w tym przypadku Usługodawca nie jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na pisemną reklamację.

Protokół reklamacyjny powinien zawierać następujące informacje:

- imię, nazwisko, adres Konsumenta lub adres poczty elektronicznej
- miejsce, czas i sposób złożenia reklamacji,
- szczegółowy opis reklamacji Konsumenta, wykaz dokumentów, zapisów i innych dowodów przedstawionych przez Konsumenta,
- oświadczenie Usługodawcy o swoim stanowisku w sprawie reklamacji Konsumenta, jeżeli reklamacja może zostać rozpatrzona niezwłocznie,
- osobę sporządzającą protokół oraz - z wyjątkiem skargi ustnej przekazanej telefonicznie lub drogą elektroniczną - podpis Konsumenta,
- miejsce, czas sporządzenia protokołu,
- w przypadku skargi ustnej złożonej telefonicznie lub drogą elektroniczną - indywidualny numer identyfikacyjny skargi,
- ostrzeżenie o tym, że jeżeli konsument nie poda swojego imienia i nazwiska, adresu lub adresu e-mail podczas sporządzania protokołu, a także jeżeli nie opisz szczegółowo swojej reklamacji, nie przedstawi niezbędnych dokumentów, zapisów i listę innych dowodów lub konsument odmówi podpisania pisemnej reklamacji, z wyjątkiem reklamacji ustnych składanych telefonicznie lub za pośrednictwem innych usług komunikacji elektronicznej, w tym przypadku Usługodawca nie jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na pisemną reklamację.

Usługodawca jest zobowiązany sporządzić protokół z ustnej lub pisemnej skargi, ponadto jest on zobowiązany przechowywać kopię merytorycznej odpowiedzi na skargę przez

okres trzech lat, i okazać na żądanie organu kontroli.

W razie nieuwzględnienia reklamacji Konsumenta, Usługodawca zobowiązany jest poinformować Konsumenta na piśmie o tym, do jakiego organu lub instytucji pojednawczej może wszcząć postępowanie w związku ze swoją skargą - w zależności od jej charakteru.

W razie nieuwzględnienia reklamacji Konsumenta, Usługodawca zobowiązany jest poinformować Konsumenta na piśmie o tym, do jakiego organu lub instytucji pojednawczej może wszcząć postępowanie w związku ze swoją skargą - w zależności od jej charakteru.

Informacja ta powinna zawierać również siedzibę numer telefonu i adres internetowy, a także adres pocztowy właściwego organu lub organu polubownego ze względu na miejsce zamieszkania, pobytu albo - w przypadku Konsumenta niebędącego osobą fizyczną - siedzibę Konsumenta. Informacje muszą również obejmować informację, czy firma zamierza korzystać z procedury komisji pojednawczej w celu rozwiązania sporu konsumenckiego.

Jeżeli spór konsumencki pomiędzy Konsumentem a Usługodawcą nie zostanie rozstrzygnięty, Konsument może zwrócić się do następujących podmiotów.

#### 18.2. Możliwość skontaktowania się z komisją pojednawczą

Konsument może również żądać bezpłatnego postępowania przed organem pojednawczym w sprawie jakości i bezpieczeństwa produktu, zastosowania przepisów o odpowiedzialności za produkt, jakości usługi oraz zawarcia i wykonania umowy pomiędzy stronami.

Właściwym do prowadzenia postępowania jest organ pojednawczy właściwy ze względu na miejsce zamieszkania lub pobytu konsumenta będącego osobą fizyczną albo siedzibę konsumenta niebędącego osobą fizyczną. W zastosowaniu przepisów dotyczących organu pojednawczego -z wyjątkiem stosowania Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE- za konsumenta uważa się - oprócz osoby fizycznej będącej konsumentem - organizację cywilną, osobę prawną, wspólnotę mieszkaniową, spółdzielnię mieszkaniową działającą w celach niezwiązanych z jej samodzielnym zajęciem i działalnością gospodarczą, który kupuje, zamawia, otrzymuje, używa, wykorzystuje towary lub jest adresatem komunikatów handlowych lub ofert związanych z towarami.

Kompetencje organów pojednawczych:

Kompetencja organu pojednawczego w Budapeszcie (Budapesti Békéltető Testület):  
Budapest;

Kompetencja organu pojednawczego w województwie Baranya (Baranya Vármegyei Békéltető Testület):

województwo Baranya, Somogy i Tolna;

Kompetencja organu pojednawczego w województwie Borsod-Abaúj-Zemplén (Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület):

Województwo Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves i Nógrád;

Kompetencja organu pojednawczego w województwie Csongrád-Csanád (Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület):

Województwo Békés, Bács-Kiskun, Csongrád-Csanád;

Kompetencja organu pojednawczego w województwie Fejér (Fejér Vármegyei Békéltető Testület):

Województwo Fejér vármegye, Komárom-Esztergom, Veszprém;

Kompetencja organu pojednawczego w województwie Győr-Moson-Sopron (Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület):

Województwo Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala;

Kompetencja organu pojednawczego w województwie Hajdú-Bihar (Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület):

Województwo Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye;

Kompetencja organu pojednawczego w województwie Pest (Pest Vármegyei Békéltető Testület):

Województwo Pest.

Dane kontaktowe organów pojednawczych można znaleźć tutaj na stronie <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

W przypadku braku miejsca zamieszkania i miejsca pobytu Konsumenta na terenie Węgier, właściwym organem rozstrzygającym spory jest organ właściwy ze względu na siedzibę Usługodawcy:

### **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

(Hajdú-Bihar Wojwódzki Organ pojednawczy)

Adres: Węgry, 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: +36 52 500 710; +36 52 500 745

Faks: +36 52 500 720

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Strona internetowa: <https://www.hmbekeltetes.hu/>

Zamiast organu właściwego wyżej wymienionego, właściwym do przeprowadzenia postępowania jest organ pojednawczy - na podstawie żądania konsumenta w tej sprawie - wskazany we wniosku konsumenta.

Organ pojednawczy zapewni, w razie potrzeby na żądanie konsumenta, raz w tygodniu osobiste przesłuchania konsumentów w miastach na prawach wojewódzkich. Konsument może w swoim wniosku w tej sprawie wskazać inny organ pojednawczy, niż wskazany

powyżej.

Usługodawca ma obowiązek współdziałania w postępowaniu z organem pojednawczym.

Organ pojednawczy -jeżeli Konsument nie zażąda odrębnie osobistego przesłuchania- przeprowadza rozprawę online, bez konieczności osobistej obecności, przy użyciu urządzenia elektronicznego zapewniającego jednoczesną transmisję dźwięku i obrazu.

Jeżeli konsument sobie tego życzy, organ pojednawczy przeprowadzi osobiste przesłuchanie.

Jeżeli konsument zażąda osobistego przesłuchania, przedstawiciel przedsiębiorcy upoważniony do zawarcia ugody musi uczestniczyć w przesłuchaniu, przynajmniej online.

W przypadku wydania orzeczenia o charakterze zobowiązaniowym koszty postępowania ponosi spółka, wobec którego organ pojednawczy rozstrzygnął sprawę. W przypadku odrzucenia żądania konsumenta strony ponoszą własne koszty.

Organem pojednawczym jest organ niezależny zawodowo zarządzany przez izby handlowo-przemysłowe wyznaczonego województwa (stolicy). Jego zakres działalności obejmuje pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich na tle powyższych zagadnień: w tym celu podejmowanie prób osiągnięcia porozumienia, a w przypadku niepowodzenia podejmowanie decyzji w tej sprawie, w celu zapewnienia prostego, szybkiego, skutecznego egzekwowania przynoszącego oszczędności. Organ pojednawczy udziela porad dotyczących praw i obowiązków konsumenta na wniosek konsumenta lub spółki.

18.3. Jeżeli miejsce zamieszkania konsumenta i siedziba przedsiębiorstwa są w różnych krajach, ale w którymś państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w Zjednoczonym Królestwie, Islandii lub Norwegii, wtedy konsument ze swoją skargą może zwrócić się do Europejskiego Centrum Konsumenckiego znajdującego się w swoim państwie członkowskim. Dane kontaktowe Europejskich Centrów Konsumenckich można znaleźć [tutaj](#).

Europejskie Centrum Konsumenckie zapewnia bezpłatną pomoc w rozwiązywaniu indywidualnych transgranicznych skarg konsumenckich pomagając stronom w osiągnięciu porozumienia poza procedurą administracyjną poprzez wsparcie merytoryczne

Europejskie Centrum Konsumenckie, w którym znajduje się siedziba Dostawcy Usług:

**Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság - Európai Fogyasztói Központ**

(Narodowy Urząd Ochrony Handlu i Konsumentów - Europejskie Centrum Konsumenckie)

Adres pocztowy: 1536 Budapest, Pf. 324.

Telefon: +36 1 896 77 47

E-mail: info@magyarefk.hu

Strona internetowa: <https://www.magyarefk.hu/>

18.4. Konsument ze skargą dotyczącą jakości towaru, zachowania Usługodawcy (jego członka, pracownika) lub osoby działającej w jego interesie lub na jego rzecz, jego działania lub zaniechania, jakości usługi, może złożyć skargę dotyczącą stosowania zasad odpowiedzialności do właściwego dla miejsca zamieszkania na Węgrzech urzędu wojewódzkiego, który jest organem ochrony konsumentów. Dane kontaktowe właściwych regionalnie urzędów rządowych można znaleźć na stronie internetowej <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok>.

Konsumenci mogą również złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów właściwego ze względu na siedzibę Usługodawcy:

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály**

(Szabolcs-Szatmár-Bereg wojewódzki Urząd Rządu  
Główny Wydział Transportu, Licencji Technicznych i Ochrony Konsumentów  
Wydział Ochrony Konsumentów)

Adres: Węgry, 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Adres pocztowy: Magyarország, 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefon: +36 42 500 694

Faks: +36 42 504 398

E-mail: [fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu)

Strona internetowa: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/szabolcs-szatmar-bereg/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es>

#### 18.5. Egzekwowanie prawa za pośrednictwem sądu

Strony umowy będą ze sobą współpracować, aby rozwiązać wszelkie spory poza sądem, poprzez negocjacje, w najkrótszym możliwym czasie i przy najniższych kosztach. Jeżeli nie przyniesie to rezultatu, Użytkownik może, w zależności od wartości przedmiotu sporu, wnieść pozew do sądu rejonowego lub trybunału właściwego, ze względu na miejsce zamieszkania lub pobytu, ewentualnie do Sądu Powiatowego w Mátészalka (Mátészalkai Járásbíróság) lub Sądu Apelacyjnego w Nyíregyháza (Nyíregyházi Törvényszék) właściwego ze względu na siedzibę Usługodawcy.

#### 18.6. Powództwo reprezentacyjne

Uprawnione organizacje mogą podejmować działania przedstawicielskie przeciwko tym przedsiębiorstwom, które naruszają unijne i węgierskie prawo ochrony konsumentów. Organizacje mogą zwrócić się do sądu o zaprzestanie i zakazanie bezprawnego postępowania mającego wpływ na konsumentów, naprawienie naruszenia prawa, odszkodowanie, korektę, a nawet obniżenie ceny.

Konsument nie może bezpośrednio wszcząć postępowania sądowego i co do zasady nie może wszcząć powództwa przedstawicielskiego poprzez zgłoszenie tego faktu. Wyjątkiem jest prokuratura, do której można złożyć wniosek, w którym może zainicjować, żeby

prokuratura rozważyła złożenie powództwa zbiorowego:  
<http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fougyeszsegek/>

Powództwo przedstawicielskie wszczynane jest przez prokuratora działającego w interesie publicznym, ale każdy może ją zainicjować w prokuraturze. Inicjatywa jest bezpłatna dla wszystkich konsumentów. Prokurator podejmuje decyzję o ewentualnym wytoczeniu powództwa zbiorowego i składa wnioski do sądu, jeżeli spełnione są ku temu przesłanki prawne. Prokurator nie wszczyna powództwa w interesie indywidualnego konsumenta (zgłaszającego), lecz w interesie wszystkich osób, których dotyczy lub może dotyczyć naruszenie. Interesy konsumentów w sądzie reprezentuje prokurator działający w interesie publicznym. Konsumenty nie uczestniczą osobiście w postępowaniu sądowym, nie ma więc potrzeby korzystania z pomocy prawnej i nie ponosi się kosztów prawnych.

Inne uprawnione organizacje dowiadują się o działaniach naruszających interesy konsumentów z urzędu, za pośrednictwem otrzymywanych przez nie zgłoszeń od konsumentów oraz w drodze urzędowych kontroli, przeciwko któremu mogą również wszcząć powództwo przedstawicielskie na podstawie decyzji podjętej z własnej inicjatywy.

Wykaz organizacji uprawnionych do wytaczania powództw przedstawicielskich publikowany jest na stronie internetowej organu ochrony konsumentów. Listę upoważnionych organizacji można uzyskać klikając [tutaj](#).

#### 18.7. Egzekwowanie praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych

Użytkownik może dochodzić swoich praw na drodze sądowej, ponadto może skontaktować się z Krajowym Urzędem ds. Ochrony Danych i Wolności Informacji:

#### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (Krajowy Urząd ds. Ochrony Danych i Wolności Informacji)

Adres: Węgry, 1055 Budapeszt, Falk Miksa utca 9-11.

Adres pocztowy: Węgry, 1363 Budapeszt, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Strona internetowa: <https://www.naih.hu/>

W przypadku wyboru sądu, powództwo może zostać wszczęte również - według wyboru zainteresowanego Użytkownika - przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub miejsca pobytu zainteresowanego Użytkownika, ponieważ proces ten należy do jurysdykcji sądu.

(Pobieranie/drukowanie dokumentu: [TUTAJ](#))

(Dostęp do węgierskiej wersji dokumentu można znaleźć [TUTAJ](#))

2026.01.14.

Obstermann's Kft.