

## **Informacje dotyczące ochrony konsumentów**

### **1. Wstęp**

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

**Obstermann's Édesipari Korlátolt Felelősségű Társaság**  
(Obstermann's Cukiernicza Spółka ograniczoną odpowiedzialnością)

Nazwa skrócona: Obstermann's Kft.

KRS: 15-09-082134 - 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.

1.2. 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 niezwiązanym 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.

### 1.3. Pojęcia związane z Konsumentem:

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.

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

## 2. Wadliwe wykonanie

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

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

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.

## 3. Rękojmia

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.).

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

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.

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

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 ustępu stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej.

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 zgodne z umową.

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

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.

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

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.

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.

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.

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 ustępu stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej.

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.

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.

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

W przypadku konsumenta Usługodawca musi zapewnić zwrot wymienionego towaru na własny koszt. Przepisy niniejszego ustępu stosuje się również do mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców działających poza zakresem swojego zawodu, samodzielnej działalności gospodarczej lub działalności gospodarczej.

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.

#### **4. Gwarancja na produkt**

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

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.

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

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.

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.

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.

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.

Konsument może dochodzić roszczenia z tytułu rękojmi wobec Usługodawcy i roszczenia z tytułu rękojmi wobec producenta jednocześnie, równoległe, 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.

## **5. Obowiązkowa gwarancja**

Usługodawca nie dystrybuuje żadnego produktu objętego stawową obowiązkową gwarancją, ani nie udziela dobrowolnie żadnej gwarancji.

## **6. Prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny**

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

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;

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:

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.

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

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.

W przypadku odstąpienia od umowy Usługodawca ma obowiązek zwrócić Konsumentowi cenę zakupu produktu objętego odstąpieniem oraz koszt dostawy.

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.

### **Skutki prawne odstąpienia od umowy**

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.

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.

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.

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.

## **7. Zwrot w ciągu 90 dni**

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.

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.

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).

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.

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

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.

## **8. Skargi, egzekwowanie prawa**

8.1. 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](mailto: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.

## 8.2. 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.

8.3. 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 Konsumentckie)

Adres pocztowy: 1536 Budapest, Pf. 324.

Telefon: +36 1 896 77 47

E-mail: info@magyarefk.hu

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

8.4. 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>.

Użytkownik może również złożyć skargę do organu ochrony konsumentów w miejscu, w którym Usługodawca ma siedzibę:

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

(Urząd hrabstwa Szabolcs-Szatmár-Bereg

Departament Transportu, Licencji Technicznych i Ochrony Konsumentów

Departament Ochrony Konsumentów)

Adres: Węgry, 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Adres pocztowy: Węgry, 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefon: +36 42 500 694

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>

#### 8.5. 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](#).

#### 8.6. 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 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Adres pocztowy: Węgry, 1363 Budapest, 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.