

# REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO VETPLANET.STORE

## SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM
3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY
4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT
5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY PRODUKTU
6. REKLAMACJA PRODUKTU
7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 25 GRUDNIA 2014 ROKU)
9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
10. OPINIE W SKLEPIE INTERNETOWYM I ZGŁASZANIE TREŚCI NIELEGALNYCH
11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
12. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY
13. WZÓR OŚWIADCZENIA OSOBY PROWADZĄCEJ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ (WERSJA A)
14. WZÓR OŚWIADCZENIA OSOBY PROWADZĄCEJ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ (WERSJA B)

*Sklep Internetowy Vetplanet.store dba o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.*

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Sklep Internetowy dostępny pod adresem internetowym Vetplanet.store prowadzony jest przez spółkę VET PLANET SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą i adresem do doręczeń: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000310213, NIP 5272581427, REGON 1415195950, wysokość kapitału zakładowego: 53 000,00 zł, adres poczty elektronicznej: help@vetexpert.pl, numer telefonu: 22 1221199.
- 1.2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do Konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających ze Sklepu Internetowego, chyba że dane postanowienie Regulaminu stanowi inaczej i jest skierowane wyłącznie do konsumentów albo do przedsiębiorców.
- 1.3. Z zastrzeżeniem postanowień pkt 7.1 Regulaminu, postanowienia Regulaminu odnoszące się do Konsumentów stosuje się do Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta.
- 1.4. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Sklepie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Sprzedawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w Polityce Prywatności. Korzystanie ze Sklepu Internetowego, w tym dokonywanie zakupów jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego ze Sklepu Internetowego Usługobiorcę lub Klienta jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w Polityce Prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe Sprzedawcy).
- 1.5. Definicje:
  - 1.5.1 **DZIEŃ ROBOCZY** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - 1.5.2 **FORMULARZE KONTAKTOWE** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający Usługobiorcy przesłanie do Usługodawcy zapytań lub opinii dotyczących Produktów, oraz skontaktowanie się z Usługodawcą w kwestiach dotyczących działania Serwisu i Usług Elektronicznych.

- 1.5.3 **FORMULARZ REJESTRACJI** – formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.
- 1.5.4 **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.
- 1.5.5 **KLIENT** (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
- 1.5.6 **KODEKS CYWILNY** – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.).
- 1.5.7 **KONSUMENT** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.5.8 **KONTO** – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie Internetowym.
- 1.5.9 **NEWSLETTER** – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail oraz SMS na zasadach określonych w Polityce Prywatności, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji Newslettera zawierającego m.in. informacje o Produktach, nowościach i promocjach w Sklepie Internetowym.
- 1.5.10 **POLITYKA PRYWATNOŚCI** – Polityka Prywatności opublikowana na stronie internetowej dostępnej pod adresem: <https://vetplanet.store/content/polityka-prywatnosci>
- 1.5.11 **PRODUKT** – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma lub usługa będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
- 1.5.12 **PRZEDSIĘBIORCA NA PRAWACH KONSUMENTA** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 1.5.13 **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego.
- 1.5.14 **SKLEP INTERNETOWY** – sklep internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym: [Vetplanet.store](https://vetplanet.store).
- 1.5.15 **SPRZEDAWCA; USŁUGODAWCA** – spółka VET PLANET SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą i adresem do doręczeń: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000310213, NIP 5272581427, REGON 1415195950, wysokość kapitału zakładowego: 53 000,00 zł, adres poczty elektronicznej: [help@vetexpert.pl](mailto:help@vetexpert.pl), numer telefonu: 22 1221199.
- 1.5.16 **UMOWA SPRZEDAŻY** – umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
- 1.5.17 **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
- 1.5.18 **USŁUGOBIORCA** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.
- 1.5.19 **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
- 1.5.20 **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

## 2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM

- 2.1. W Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, Formularze Kontaktowe, Formularz Zamówienia oraz Newsletter.
  - 2.1.1 **Konto** – korzystanie z Konta możliwe jest po wypełnieniu przez Usługobiorcę Formularza Rejestracji i przesłaniu wypełnionego Formularza Rejestracji z wykorzystaniem narzędzi udostępnionych przez Usługodawcę. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [help@vetexpert.pl](mailto:help@vetexpert.pl) lub też pisemnie na adres: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki.

**2.1.2 Formularze Kontaktowe** – korzystanie z Formularzy Kontaktowych wymaga wypełnienia przez Usługobiorcę odpowiedniego Formularza Kontaktowego i przesłania wypełnionego Formularza Kontaktowego z wykorzystaniem narzędzi udostępnionych przez Usługodawcę.

2.1.2.1 Usługa elektroniczna Formularz Kontaktowy świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą wysłania wiadomości za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania formułowania wiadomości za jego pośrednictwem.

**2.1.3 Formularz Zamówienia** – korzystanie z Formularza Zamówienia wymaga wypełnienia przez Usługobiorcę Formularza Zamówienia i przesłania wypełnionego Formularza Zamówienia z wykorzystaniem narzędzi udostępnionych przez Usługobiorcę. Przesłanie wypełnionego Formularza Zamówienia wiąże się z obowiązkiem uiszczenia ceny za zamówione Produkty.

2.1.3.1 Usługa elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.

**2.1.4 Newsletter** – korzystanie z Newslettera odbywa się na zasadach określonych w Polityce Prywatności. Usługobiorca ma możliwość zapisania się na Newsletter m.in. w trakcie składania Zamówienia zaznaczając zgodę marketingową lub poprzez formularz zapisu na Newsletter dostępny na stronie sklepu.

**2.2.** Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa.

**2.3.** Usługobiorca obowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

### **3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY**

**3.1.** Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówień w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.1.3 Regulaminu.

**3.2.** Cena Produktu uwidoczniona na stronie Sklepu Internetowego podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu będącego przedmiotem Zamówienia, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

#### **3.3. Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Sklepie Internetowym za pomocą Formularza Zamówień**

**3.3.1** Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia.

**3.3.2** Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.

#### **3.4. Kody rabatowe, promocyjne ceny Produktów oraz programy promocyjne**

**3.4.1** Klient może skorzystać z kodu rabatowego, promocyjnej ceny Produktów lub wziąć udział w programie promocyjnym na zasadach określonych w regulaminach promocji dostępnych na Stronie Internetowej lub zgodnie z informacją przekazaną wraz z kodem rabatowym. W zależności od postanowień danego regulaminu promocji lub informacji przekazanej wraz z kodem rabatowym, możliwość skorzystania z kodu rabatowego, promocyjnej ceny Produktów lub wzięcia udziału w programie promocyjnym oferowana jest wszystkim Klientom albo też wybranym grupom Klientów.

**3.5.** Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego Sprzedawcy.

### **4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT**

**4.1.** Podstawowym sposobem płatności z tytułu Umowy Sprzedaży, udostępnianym Klientowi przez Sprzedawcę są:

**4.1.1** Płatność gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki.

4.1.2 Płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem operatorów płatności online (lista dostępnych operatorów płatności jest wskazywana w toku składania Zamówienia).

4.2. Termin płatności:

4.2.1 W przypadku płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do niezwłocznego dokonania płatności.

4.2.2 W przypadku udostępnienia Klientowi opcji płatności gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki i wyboru przez Klienta tej opcji płatności, Klient obowiązany jest do dokonania płatności przy odbiorze przesyłki.

## 5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY PRODUKTU

5.1. Dostawa Produktu dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

5.2. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Klientowi na stronach Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej kosztów dostawy oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

5.3. Podstawowym sposobem dostawy Produktu udostępnianym Klientowi przez Sprzedawcę jest przesyłka kurierska.

5.4. Sprzedawca może udostępnić Klientom alternatywne sposoby dostawy Produktu. Dostępne alternatywne sposoby dostawy są widoczne dla Klienta w toku składania Zamówienia.

5.5. Termin dostawy Produktu do Klienta wynosi do 7 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano inaczej. W przypadku Produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 7 Dni Roboczych. Początek biegu terminu dostawy Produktu do Klienta liczy się w następujący sposób:

5.5.1 W przypadku płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą – od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy.

5.5.2 W przypadku płatności gotówką za pobraniem – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.

## 6. REKLAMACJA

### **Część 1: Reklamacje dotyczące Produktu (dotyczy Umów Sprzedaży zawartych z Klientem niebędącym Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta)**

6.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym (w szczególności w art. 556-576 Kodeksu Cywilnego).

6.2. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad. Szczegółowe informacje dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu wady Produktu oraz uprawnień Klienta są określone na stronie Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej reklamacji.

6.3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:

6.3.1 pisemnie na adres: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki;

6.3.2 w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: help@vetexpert.pl.

6.4. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.

6.5. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

6.6. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć Produkt wadliwy na adres: **Vet Planet Sp. z o.o., Panattoni Park Bydgoszcz I, ul. Ernsta Petersona 4, 85-862 Bydgoszcz, Hala B.** Koszt dostarczenia Produktu ponosi Klient. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić Produkt Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

### **Część 2: Reklamacje dotyczące Produktu (dotyczy Umów Sprzedaży zawartych z Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta)**

6.7. Zasady i tryb wykonania praw Konsumenta (lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta) będącego stroną umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru na Konsumenta (lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta) (w tym Umowy Sprzedaży) reguluje Ustawa o prawach konsumenta (w szczególności Rozdział 5a). Zgodnie z pkt 1.3.

Regulaminu, pkt 6.8.-6.27. Regulaminu znajdują zastosowanie również względem Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta.

- 6.8.** Produkt (towar) jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
- 6.8.1** opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
  - 6.8.2** przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.
- 6.9.** Ponadto Produkt (towar), aby został uznany za zgodny z umową, musi:
- 6.9.1** nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - 6.9.2** występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
    - 6.9.2.1 nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
    - 6.9.2.2 przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
    - 6.9.2.3 publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu umowy;
  - 6.9.3** być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać;
  - 6.9.4** być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił Konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
- 6.10.** Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w pkt 6.9, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu (towaru) odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w pkt 6.9, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Produktu (towaru).
- 6.11.** Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu (towaru) z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.
- 6.12.** Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Produktu (towaru) z umową określonego w pkt. 6.11., jeżeli brak ten podstępnie zataił.
- 6.13.** Jeżeli Produkt (towar) jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany (na zasadach opisanych poniżej).
- 6.14.** Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
- 6.15.** Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
- 6.16.** Konsument udostępnia Sprzedawcy Produkt (towar) podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta towar na swój koszt.
- 6.17.** Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu (towaru), który następnie został wymieniony.
- 6.18.** Jeżeli Produkt (towar) jest niezgodny z umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
- 6.18.1** Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z pkt 6.14.;
  - 6.18.2** Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z pkt 6.15.-6.17.;

- 6.18.3** brak zgodności Produktu (towaru) z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- 6.18.4** brak zgodności Produktu (towaru) z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d Ustawy o prawach konsumenta;
- 6.18.5** z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
- 6.19.** Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Produktu (towaru) niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.
- 6.20.** Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
- 6.21.** Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
- 6.22.** Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych Produktów (towarów) dostarczonych na podstawie umowy Konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych Produktów (towarów), a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez Konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.
- 6.23.** W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca towar Sprzedawcy (na adres: Vet Planet Sp. z o.o., Panattoni Park Bydgoszcz I, ul. Ernsta Petersona 4, 85-862 Bydgoszcz, Hala B) na koszt Sprzedawcy. Sprzedawca zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu (towaru) lub dowodu jego odesłania.
- 6.24.** Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 6.25.** Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:
- 6.25.1** pisemnie na adres: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki;
- 6.25.2** w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: help@vetexpert.pl.
- 6.26.** Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
- 6.27.** Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeżeli Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni kalendarzowych, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

#### **Część 2: Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Sklepu Internetowego**

- 6.28.** Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Sklepu Internetowego Usługobiorca może składać:
- 6.28.1** pisemnie na adres: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki;
- 6.28.2** w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: help@vetexpert.pl.
- 6.29.** Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) żądania Usługobiorcy; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
- 6.30.** Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

## **7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR**

- 7.1.** Postanowienia pkt 7.2 – pkt 7.7 Regulaminu mają zastosowanie wyłącznie do Klientów będących Konsumentami. Postanowienia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie mają zastosowania do Klientów będących Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta.

- 7.2. Informujemy, że postanowienia zawarte w pkt 7.3 – pkt 7.7 Regulaminu mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Sprzedawcy do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ani odgórnej zgody na udział w takim postępowaniu.
- 7.3. Informujemy, że Klient będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce wyłącznie, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.
- 7.4. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: [https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php).
- 7.5. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl) lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy Konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 7.6. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://spsk.wiih.org.pl/index.php?id=101>) (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 – 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
- 7.7. Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy Konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla Konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [https://uokik.gov.pl/spory\\_konsumentckie\\_faq\\_platforma\\_odr.php](https://uokik.gov.pl/spory_konsumentckie_faq_platforma_odr.php)).

## 8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- 8.1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 8.8 Regulaminu (zgodnie z pkt 1.3 Regulaminu, pkt 8.1.-8.9. znajdują zastosowanie również względem Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta.). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone:
- 8.1.1 pisemnie na adres: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki;
- 8.1.2 w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [help@vetexpert.pl](mailto:help@vetexpert.pl).
- 8.2. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest w pkt. 12 Regulaminu oraz na stronie Sklepu Internetowego w zakładce dotyczącej odstąpienia od umowy. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 8.3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
- 8.3.1 dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) – od objęcia Produktu w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;
- 8.3.2 dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
- 8.4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
- 8.5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

- 8.6.** Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: **Vet Planet Sp. z o.o., Panattoni Park Bydgoszcz I, ul. Ernsta Petersona 4, 85-862 Bydgoszcz, Hala B.**
- 8.7.** Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
- 8.8.** Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez Konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść Konsument:
- 8.8.1** Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
- 8.8.2** Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.
- 8.8.3** W przypadku Produktu będącego usługą, której wykonywanie – na wyraźne żądanie Konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia. W powyższym przypadku Konsument jest zobowiązany zaprzestać korzystania z usługi.
- 8.9.** Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
- 8.9.1** o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości;
- 8.9.2** w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- 8.9.3** w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 8.9.4** w której przedmiotem świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- 8.9.5** w której przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 8.9.6** w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

## **9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW**

- 9.1.** Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów i Usługobiorców niebędących Konsumentami ani Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta.
- 9.2.** Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego Konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
- 9.3.** W wypadku Klientów niebędących Konsumentami ani Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.
- 9.4.** Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta niebędącego Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
- 9.5.** W razie przesłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient niebędący Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy



przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.

- 9.6. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt wobec Klienta niebędącego Konsumentem zostaje wyłączona.
- 9.7. W wypadku Usługobiorców niebędących Konsumentami ani Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.
- 9.8. Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta niebędącego Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta niebędącego Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Usługobiorcy/Klienta niebędącego Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta.
- 9.9. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą, a Klientem/Usługobiorcą niebędącym Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

## **10. OPINIE W SKLEPIE INTERNETOWYM I ZGŁASZANIE TREŚCI NIELEGALNYCH**

- 10.1. Klient Sklepu Internetowego ma możliwość dobrowolnego i nieodpłatnego wystawienia opinii dotyczącej zakupów dokonanych w Sklepie Internetowym. Przedmiotem opinii może być w szczególności ocena, zdjęcie lub recenzja zakupionego Produktu w Sklepie Internetowym.
- 10.2. Sprzedawca po dokonanych zakupach w Sklepie Internetowym wysyła do Klienta wiadomość email z prośbą o wystawienie opinii oraz linkiem do formularza online umożliwiającego jej wystawienie – formularz online umożliwia udzielenie odpowiedzi na pytania Sprzedawcy dotyczące zakupów, ich ocenę, dodanie własnego opisu dot. opinii oraz zdjęcia zakupionego Produktu.
- 10.3. Opinia może być wystawiona jedynie przez Klienta, który dokonał zakupów w Sklepie Internetowym Sprzedawcy i tylko do faktycznie zakupionych Produktów w Sklepie Internetowym Sprzedawcy. Zabronione jest zawieranie fikcyjnych/pozornych umów sprzedaży w celu wystawienia opinii. Autorem opinii nie może być także sam Sprzedawca ani jego pracownicy bez względu na podstawę zatrudnienia.
- 10.4. W razie wątpliwości Sprzedawcy lub innych osób trzecich, czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy Klient wystawiający opinię dokonał zakupu opiniowanego Produktu, Sprzedawca zastrzega sobie prawo skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia i potwierdzenia, że faktycznie jest Klientem Sklepu Internetowego lub dokonał zakupu opiniowanego Produktu.
- 10.5. Wystawienie opinii jest dobrowolne, przy czym wystawiając opinię Klient przyjmuje do wiadomości, że opinia może zostać opublikowana przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym oraz wizytówce TrustMate.io, zaś przy publikacji opinii podane zostanie imię Klienta, który opinię wystawił.
- 10.6. Wystawiona opinia może zostać w każdym czasie usunięta przez jej autora.
- 10.7. Wystawiona opinia nie może zawierać nielegalnych treści, a więc wszelkich informacji, niezależnie od formy ich przekazu, które samodzielnie lub przez odniesienie do określonego działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem. W szczególności niedopuszczalne jest publikowanie:
  - 10.7.1 wulgaryzmów, treści pornograficznych, nieobyczajnych, obraźliwych, dyskryminujących, nawołujących do nienawiści lub w inny sposób naruszających dobra osobiste osób trzecich,
  - 10.7.2 przekazów stanowiących reklamę oraz reklamę ukrytą,
  - 10.7.3 treści pochodzących od osób trzecich mających charakter utworu w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, chyba że publikacja taka będzie mieścić się w granicach cytatu,
  - 10.7.4 danych osobowych lub innych danych wrażliwych,
  - 10.7.5 treści nieprawdziwych lub stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji, w szczególności treści naruszających w jakikolwiek sposób prawa uzyskane przez osoby trzecie, włączając w to bez ograniczeń prawa do znaku towarowego, handlowego, firmowego i oznaczeń pochodzenia oraz prawa autorskie osób trzecich.
- 10.8. Sprzedawca stosuje procedury uniemożliwiające dowolnej osobie zgłoszenie nielegalnych treści lub niezgodnych z Regulaminem.

- 10.9.** W przypadku zidentyfikowania przez użytkownika Sklepu Internetowego nielegalnych treści na Stronie Internetowej należy dokonać zgłoszenia drogą elektroniczną na adres e-mail Sprzedawcy: help@vetexpert.pl, zawierającego:
- 10.9.1** uzasadnienie zgłoszenia nielegalnych treści, tj. wyjaśnienie powodów, dla których użytkownik Sklepu Internetowego zgłaszający nielegalne treści zarzuca, że dana opinia zawiera informacje stanowiące nielegalne treści,
  - 10.9.2** jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL opinii, imię autora opinii zawierającej nielegalne treści, treść opinii oraz datę jej dodania,
  - 10.9.3** imię i nazwisko użytkownika Sklepu Internetowego zgłaszającego nielegalne treści,
  - 10.9.4** oświadczenie użytkownika Sklepu Internetowego zgłaszającego nielegalne treści potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie użytkownika Sklepu Internetowego dokonującego zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
- 10.10.** Niezależnie od zgłoszeń nielegalnych treści, o których mowa w pkt 10.9. powyżej, nielegalne treści są weryfikowane przez zewnętrzny serwis zbierający opinie, z którym współpracuje Sprzedawca, który posiada i utrzymuje zaawansowane filtry, pracujące na warunkach technicznych oraz behawioralnych, sprawdzające wszystkie treści dodawane przez Klientów.
- 10.11.** Opinie zawierające nielegalne treści oraz sprzeczne z Regulaminem będą usuwane lub zostanie uniemożliwiony do nich dostęp. Takie opinie nie będą widoczne dla innych użytkowników Sklepu Internetowego oraz nie będą wliczać się do średniej ocen opiniowanego Produktu.
- 10.12.** W przypadku przekazania w opinii nielegalnych treści lub treści sprzecznych z Regulaminem Sprzedawca może:
- 10.12.1** zastosować ograniczenia w zakresie widoczności określonych informacji, w tym usuwanie treści, uniemożliwianie dostępu do treści lub depozycjonowanie treści,
  - 10.12.2** zawiesić, zakończyć lub zastosować inne ograniczenie płatności pieniężnych,
  - 10.12.3** zawiesić lub zakończyć świadczenia usługi w całości lub w części,
  - 10.12.4** zawiesić lub zamknąć Konto.
- 10.13.** Sprzedawca, bez zbędnej zwłoki, przesyła użytkownikowi Sklepu Internetowego zgłaszającemu nielegalne treści, drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego użytkownik Sklepu Internetowego dokonał zgłoszenia, potwierdzenie otrzymania zgłoszenia.
- 10.14.** Sprzedawca, bez zbędnej zwłoki, informuje użytkownika Sklepu Internetowego zgłaszającego nielegalne treści, drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego użytkownik Sklepu Internetowego dokonał zgłoszenia, a także zainteresowanego odbiorcę usługi (wyłącznie w przypadku, gdy Sprzedawca zna odpowiednio elektroniczne dane kontaktowe) o swojej decyzji podjętej w wyniku zgłoszenia nielegalnych treści, przekazując jednocześnie informacje na temat możliwości wniesienia skargi od podjętej decyzji. Skarga może zostać wniesiona w terminie 6 miesięcy od dnia poinformowania przez Sprzedawcę o treści decyzji, drogą elektroniczną na adres e-mail Sprzedawcy: help@vetexpert.pl.

## **11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 11.1.** Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są w języku polskim.
- 11.2.** Zmiana Regulaminu:
- 11.2.1** Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
  - 11.2.2** W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto) zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu Cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
  - 11.2.3** W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe (np. Umowa Sprzedaży) zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorców/Klientów będących Konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży.
- 11.3.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2020, poz. 344 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych z Klientami będącymi Konsumentami

oraz Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta – przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.) oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

- 11.4.** W przypadku sprzedaży zaewidencjonowanej przy zastosowaniu kasy rejestrującej potwierdzonej paragonem fiskalnym fakturę na rzecz podatnika podatku lub podatku od wartości dodanej wystawia się wyłącznie, jeżeli paragon potwierdzający dokonanie tej sprzedaży zawiera numer, za pomocą którego nabywca towarów lub usług jest zidentyfikowany na potrzeby podatku lub podatku od wartości dodanej art. 106b ust. 5-7 ustawy o VAT.

## 12. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

### (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

#### WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

Adresat:

VET PLANET SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ  
ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki  
[help@vetexpert.pl](mailto:help@vetexpert.pl)

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

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

(\*) Niepotrzebne skreślić.

### 13. WZÓR OŚWIADCZENIA OSOBY PROWADZĄCEJ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ (WERSJA A)

#### OŚWIADCZENIE OSOBY PROWADZĄCEJ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ

Oświadczam, że prowadzę jednoosobową działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, a przedmiotem przeważającej działalności firmy według klasyfikacji PKD jest \_\_\_\_\_.

W związku z podanymi przeze mnie powyżej informacjami oświadczam, iż umowa sprzedaży zawarta została w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, przy czym zawarcie tej umowy nie ma dla mnie charakteru zawodowego (w rozumieniu i na potrzeby przepisu art. 385<sup>5</sup> kodeksu cywilnego oraz art. 556<sup>4</sup> kodeksu cywilnego), a zatem zastosowanie mają wobec mnie przepisy ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych (Dz. U. 2019, poz.1495)

Data i Podpis:

\_\_\_\_\_

## 14. WZÓR OŚWIADCZENIA OSOBY PROWADZĄCEJ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ (WERSJA B)

### OŚWIADCZENIE OSOBY PROWADZĄCEJ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ

Oświadczam, że prowadzę jednoosobową działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, a przedmiotem przeważającej działalności firmy według klasyfikacji PKD jest \_\_\_\_\_.

W związku z podanymi przeze mnie powyżej informacjami oświadczam, iż wskazana wyżej umowa zawarta została w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą i posiada dla mnie charakter zawodowy.

**Data i Podpis:** \_\_\_\_\_