

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

ProBioMarket spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Hoża 86/210, 00-682 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawa w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000643773, NIP: 7010626696, REGON: 365709307, kapitał zakładowy: 5 000 PLN, jest właścicielem serwisu sprzedaży online oraz sprzedawcą w sklepie internetowym dostępnym na stronie internetowej www.narex.pl. Przed rozpoczęciem korzystania ze Sklepu, prosimy o dokładne zapoznanie się z Regulaminem.

W przypadku pytań lub wątpliwości, zachęcamy do kontaktu za pośrednictwem e-maila kontakt@narex.pl lub telefonicznie pod numerem +48 222 99 7574.

I. Postanowienia ogólne

1. Usługi oferowane przez Sprzedawcę w Sklepie obejmują prezentację produktów oraz umożliwienie Klientom zawierania umów sprzedaży. Dodatkowo, Sprzedawca oferuje udział w promocjach oraz programach lojalnościowych.
2. Wszystkie prawa związane ze Sklepem są chronione. Obejmuje to teksty, grafiki, układ stron oraz formularze. Użytkowanie Sklepu przez Klientów nie przekłada się na nabycie jakichkolwiek praw własności do Sklepu. Dostęp do Sklepu jest możliwy tylko w granicach dozwolonego użytku, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa autorskiego, o ochronie baz danych oraz przeciwko nieuczciwej konkurencji.
3. Regulamin dotyczy wszystkich zamówień składanych w Sklepie, zarówno poprzez stronę internetową www.narex.pl, jak i telefonicznie.
4. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu, oferowanych produktów i usług zgodnie z Regulaminem oraz prawem.
5. Klient może dalej dystrybuować zakupione produkty tylko po zawarciu umowy dystrybucyjnej ze Sprzedawcą. Aby zawrzeć taką umowę, należy skontaktować się mailowo z Sprzedawcą.
6. Sprzedawca dąży do zapewnienia najlepszej możliwej obsługi Klienta. Korzystając ze Sklepu, Użytkownik zgadza się na przestrzeganie zasad, które zakazują publikowania lub przesyłania materiałów mogących negatywnie wpłynąć na asortyment lub usługi, zachowania ograniczającego lub przeszkadzającego innym w korzystaniu ze strony, a także używania narzędzi automatyzujących działania na stronie. Naruszenie tych zasad może skutkować natychmiastowym zablokowaniem dostępu do Sklepu i

zamknięciem konta użytkownika, który naruszy te zasady lub jakiekolwiek inne zasady będące częścią niniejszego Regulaminu

II. Definicje

Sprzedawca/Usługodawca/Administrator – ProBioMarket sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Hoża 86/210, 00-682, zarejestrowana w KRS pod numerem: 0001017246, NIP: 7011127593 i REGON: 524363636.

Kapitał zakładowy wynosi 5 000 PLN.

Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej, która na mocy ustawy posiada zdolność prawną, dokonująca zakupów w Sklepie.

Sklep – serwis sprzedażowy online prowadzony przez Sprzedawcę, dostępny na stronie internetowej www.narex.pl.

Użytkownik – każda osoba odwiedzająca lub korzystająca z Usług dostępnych w Sklepie na stronie www.narex.pl.

Rejestracja – proces zakładania Konta w Sklepie.

Konsument – osoba fizyczna korzystająca z usług Sklepu niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością zawodową.

Przedsiębiorca – osoba fizyczna lub prawna, prowadząca działalność gospodarczą, która korzysta z usług Sklepu w ramach tej działalności.

Konto – zbiór zasobów w Sklepie przypisanych do Klienta, zawierający m.in. historię zamówień, preferencje produktowe oraz informacje o rabatach i zgromadzonych punktach lojalnościowych.

Asortyment – produkty oferowane przez Sprzedawcę w Sklepie, w tym:

- Asortyment „wkrótce” – produkty, które będą dostępne w przyszłości. Po dodaniu do oferty Sklepu zmieniają status na „nowość”.
- Asortyment „nowość” – produkty, które zostały niedawno dodane do oferty Sklepu.

Cena orientacyjna – wstępna wartość brutto produktu „wkrótce”, która może być aktualizowana do ceny regularnej po zmianie statusu produktu.

Cena regularna – wartość brutto produktów „nowość” oraz standardowego Asortymentu.

Koszyk – funkcjonalność Sklepu, umożliwiająca łatwe składanie Zamówień, stosowanie kodów rabatowych, a także wyświetlanie podsumowania i terminu dostawy Zamówień.

Zamówienie – deklaracja woli Klienta, mająca na celu zawarcie Umowy Sprzedaży na określone produkty, składane za pomocą środków komunikacji na odległość.

E-Faktura – dokument w formacie PDF, wystawiony zgodnie z ustawą o VAT, gwarantujący autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność.

Dzień roboczy – dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem świąt ustawowo wolnych od pracy.

Poprzednia najniższa cena – najniższa cena produktu w ciągu ostatnich 30 dni przed obniżką ceny lub, jeśli produkt jest w sprzedaży krócej, od momentu jego dostępności.

Regulamin – zbiór zasad i przepisów regulujących sprzedaż online, dostępny w Sklepie.

Umowa Sprzedaży – umowa pomiędzy Klientem a Sprzedawcą dotycząca zakupu Asortymentu.

Umowa o świadczenie usług – umowa między Użytkownikiem a Usługodawcą dotycząca świadczenia usług przez Sklep.

Usługa – każda usługa oferowana przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu.

Usługa cyfrowa – usługa świadczona cyfrowo, umożliwiająca przetwarzanie danych w formacie cyfrowym.

Treść cyfrowa – dane dostarczane i wykorzystywane w formacie cyfrowym.

Sprzedaż subskrypcyjna – opcja cyklicznej sprzedaży produktów w ramach subskrypcji.

Newsletter – usługa cyfrowa umożliwiająca otrzymywanie informacji o Asortymencie, promocjach itp.

Narex Club – program lojalnościowy oferowany przez Sprzedawcę, regulowany osobnym Regulaminem Klubu.

Zamówienie Hurtowe – większe zamówienie składane przez Przedsiębiorcę, przekraczające 100 sztuk.

III. Procedura rejestracji

1. Rejestracja w Sklepie rozpoczyna się od utworzenia i aktywacji Konta przez wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie internetowej Sklepu. Klient wpisuje swoje dane, co umożliwia mu dostęp do indywidualnego Konta, z którego może korzystać po zalogowaniu się przy użyciu adresu e-mail podanego podczas Rejestracji oraz wybranego hasła.
2. W przypadku zapomnienia hasła lub chęci jego zmiany, Klient powinien skorzystać z formularza zgłoszeniowego na stronie logowania, podając swój e-mail użyty przy zakładaniu Konta. Na ten adres zostanie wysłany link umożliwiający zmianę hasła.
3. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia i aktualizacji danych wpisanych podczas Rejestracji przed dokonaniem Zamówienia. Dane te można modyfikować w każdym czasie przez opcje dostępne w ramach Konta. Klient odpowiada za niepełne, nieaktualne lub nieprawdziwe informacje oraz ich brak aktualizacji.
4. Korzystanie z Konta jest możliwe wyłącznie dla Klienta, który je zarejestrował. Nie wolno korzystać z Kont innych osób ani udostępniać swojego Konta i hasła innym. Każdy Klient może mieć tylko jedno Konto przypisane do jednego adresu e-mail.
5. Klient może w dowolnym momencie, bez podawania przyczyny, zrezygnować z Konta poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy,

za pośrednictwem e-mail na adres kontakt@narex.pl lub pisemnie na adres ul. Hoża 86/210, 00-682 Warszawa.

6. Założenie i utrzymanie Konta są bezpłatne i nie są wymagane do złożenia Zamówienia.

7. Sprzedawca może rozwiązać umowę o świadczenie usług, czyli usunąć Konto Użytkownika, może również ograniczyć dostęp do Konta lub całkowicie zablokować możliwość korzystania ze Sklepu i składania Zamówień z poważnych przyczyn, takich jak rażące naruszenie Regulaminu, lub jego postanowień.

8. W trakcie rejestracji Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie komunikacji marketingowej i informacji handlowych, mając możliwość wyboru preferowanej formy komunikacji: elektronicznej (e-mail) i/lub telefonicznej.

9. Rejestrując Konto, Klient uzyskuje możliwość otrzymywania informacji o nadchodzących promocjach, specjalnych rabatach oraz nowościach produktowych dostępnych w Sklepie.

IV. Proces przyjmowania i realizacji zamówień

1. Sprzedawca umożliwia Klientowi złożenie zamówienia w następujący sposób:

- a) Klient dodaje wybrane produkty do koszyka, a następnie przechodzi do formularza zamówienia.
- b) Klient ma możliwość złożenia zamówienia jako gość, bez potrzeby zakładania konta, może również zarejestrować nowe konto lub zalogować się na istniejące.
- c) Klient z ważnym kontem potwierdza aktualność swoich danych w formularzu zamówienia. Osoby bez konta wypełniają formularz danymi niezbędnymi do realizacji umowy sprzedaży. Nieaktualne lub fałszywe dane mogą uniemożliwić realizację umowy. W formularzu wymagane są imię i nazwisko, adres, e-mail, numer telefonu, wybór produktów i ich ilość. Klientom biznesowym wymagane jest także podanie nazwy firmy i NIP, jeśli zażądadą wystawienia e-faktury.
- d) Klient wybiera sposób dostawy dostępny w sklepie.
- e) Klient wybiera metodę płatności spośród tych, które są dostępne u sprzedawcy.
- f) Klient finalizuje zamówienie za pomocą przycisku (np. „Kupuję i płacę”). Osoby bez konta muszą zaakceptować regulamin.
- g) Do momentu finalizacji zamówienia, Klient może dokonywać zmian w koszyku, dodając lub usuwając produkty.
- h) W zależności od wybranej metody płatności, Klient może być przekierowany do serwisu zewnętrznego dostawcy usług płatniczych.

2. Po złożeniu zamówienia Klient otrzymuje e-mail z potwierdzeniem.

3. Umowa sprzedaży uważana jest za zawartą, gdy Klient otrzyma e-mail z potwierdzeniem zawarcia umowy, w którym znajdują się informacje o zakupionym asortymencie, jego cenie, kosztach dostawy i innych istotnych warunkach. Potwierdzenie to jest wysyłane bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu 48 godzin od złożenia zamówienia.
4. Po zawarciu umowy sprzedaży sprzedawca dostarcza Klientowi dowód zakupu elektronicznie lub fizycznie wraz z przesyłką. Klient, który zażądał e-faktury, wyraża zgodę na jej otrzymywanie drogą elektroniczną. Sprzedawca może wprowadzić procedury weryfikacji tożsamości Klienta przed pobraniem przez Klienta dowodu zakupu lub e-faktury.
5. Jeśli sprzedawca nie może zrealizować zamówienia z powodu nieprzewidzianych okoliczności lub uszkodzenia asortymentu, niezwłocznie informuje Klienta e-mailem i zwraca wszystkie otrzymane płatności w ciągu 7 dni od daty informacji o niemożności realizacji zamówienia.
6. Klient przy składaniu zamówienia zobowiązany jest do:
 - a) Podawania prawdziwych, aktualnych danych niezbędnych do realizacji zamówienia.
 - b) Korzystania z usług sklepu w sposób niezakłócający jego działania i zgodny z prawem oraz regulaminem.
 - c) Dokonywania pełnej zapłaty należności oraz ponoszenia ewentualnych dodatkowych kosztów określonych w umowie sprzedaży.
 - d) Odbioru zamówionego asortymentu w ustalonym terminie.
7. Sprzedawca informuje, że zmiany w zamówieniu nie są możliwe. W wyjątkowych przypadkach, po kontakcie Klienta ze sprzedawcą, możliwe jest indywidualne dostosowanie zamówienia.

V. Zasady sprzedaży subskrypcyjnej

1. Wybierając opcję subskrypcji, Klient wchodzi w umowę sprzedaży z Sprzedawcą, która obliguje Sprzedawcę do regularnego dostarczania wybranego Asortymentu na adres wskazany przez Klienta przez określony czas, aż do zakończenia subskrypcji. Klient zobowiązany jest do dokonywania regularnych płatności poprzez zlecenie bankowi stałych przelewów na rzecz Sprzedawcy na czas trwania subskrypcji oraz autoryzuje obciążenie podanej przy subskrypcji karty bankowej na poczet zapłaty za ten Asortyment.
2. Dostawy w ramach subskrypcji odbywają się raz w miesiącu. Każda kolejna dostawa zależy od potwierdzenia wpływu odpowiedniej kwoty na konto bankowe Sprzedawcy za Asortyment objęty dostawą. Brak płatności skutkuje brakiem realizacji dostawy.
3. Przy każdej dostawie, Sprzedawca dostarcza Klientowi będącemu Konsumentem potwierdzenie sprzedaży na trwałym nośniku, najpóźniej w momencie dostarczenia Asortymentu.
4. Subskrypcja kończy się na skutek złożenia przez Klienta oświadczenia o jej wypowiedzeniu, bez zachowania okresu wypowiedzenia, lub po upływie okresu na jaki subskrypcja została zawarta.

5. Oświadczenie o wypowiedzeniu subskrypcji może być złożone:
 - a) w formie pisemnej, wysłane listem poleconym na adres Sprzedawcy – data wypowiedzenia to data nadania listu,
 - b) poprzez e-mail wysłany na adres Sprzedawcy – data wypowiedzenia to data wysłania wiadomości e-mail.
6. Na czas trwania subskrypcji Sprzedawca realizuje dostawy, a Klient jest zobowiązany do regulowania płatności za te dostawy.
7. Aby skorzystać z opcji subskrypcji, Klient musi posiadać konto w Sklepie.

VI. Polityka cenowa

1. Wszystkie ceny produktów zamieszczone na stronie internetowej Sklepu są wyrażone w polskich złotych (PLN) i zawierają podatek VAT.
2. Ceny podane przy produktach nie zawierają kosztów dostawy. Szczegółowe informacje o kosztach dostawy, które zależą od wybranej metody wysyłki, są dostępne na stronie internetowej Sklepu.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen produktów w ofercie, zwłaszcza gdy produkt przechodzi ze statusu „wkrótce” na „nowość”, oraz do zmiany cen podczas promocji i wyprzedaży zgodnie z odrębnymi regulaminami. Zmiany te nie wpływają na ceny produktów w zamówieniach złożonych przed ich wprowadzeniem.

VII. Metody płatności i promocje

1. Usługi płatnicze są świadczone przez zewnętrznych operatorów płatności zgodnie z ich regulaminami. Przy składaniu zamówienia, Klient wybiera sposób płatności z dostępnych opcji na stronie Sklepu, które obejmują:
 - a) Przelewy24
 - b) Autopay
 - c) Karty płatnicze
 - a. Visa
 - b. Visa Electron
 - c. Mastercard
 - d. MasterCard Electronic
 - e. Maestro
 - d) Google Pay
 - e) Apple Pay
 - f) Paypal
 - g) Płatność za pobraniem (z zastrzeżeniem ust. 2).
2. Płatność za pobraniem jest możliwa do limitu określonego przez firmę kurierską. Klient zostanie poinformowany, jeżeli wartość zamówienia przekroczy ustalony limit.
3. Jeśli Sprzedawca nie otrzyma płatności od Klienta w ciągu 15 minut od wyboru metody płatności, zamówienie zostanie anulowane, chyba że Klient wybrał płatność za pobraniem.

4. W przypadku płatności za pobraniem, Klient musi uiścić należność przy odbiorze przesyłki. Potwierdzenie zamówienia następuje poprzez aktywację linku wysłanego na e-mail Klienta. Nieodebranie przesyłki i brak płatności w wyznaczonym terminie skutkuje zwrotem towaru do Sprzedawcy i anulowaniem zamówienia.
5. Sprzedawca może wykluczyć niektóre metody płatności lub dostawy dla określonych produktów. Informacje o ograniczeniach będą dostępne w opisie produktu w Sklepie.
6. Klient zgadza się na otrzymywanie e-faktur. Jeżeli Klient życzy sobie otrzymać fakturę w formie papierowej, powinien skontaktować się ze Sprzedawcą.
7. Sprzedawca organizuje okresowe promocje z kodami rabatowymi i bonami wartościowymi. Kody i bony można wykorzystać, wpisując je w odpowiednie pole w trakcie składania zamówienia. Są one ważne do określonej daty i zgodnie z regulaminem promocji.
8. Realizacja bonów wartościowych i kodów rabatowych może nastąpić:
 - a) poprzez złożenie zamówienia w Sklepie i wpisanie kodu w odpowiednie miejsce,
 - b) w terminie określonym dla każdego bonu lub kodu indywidualnie.
9. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Autopay S.A.

VIII. Procedury i warunki dostawy Asortymentu

Miejsce spełnienia świadczenia wynikającego z Umowy Sprzedaży przez Sprzedawcę to lokalizacja, gdzie Asortyment jest odebrany przez Klienta, lub w przypadku wątpliwości, miejsce wskazane przez Klienta, jako miejsce odbioru.

1. Dostawa Asortymentu odbywa się zgodnie z metodą wybraną przez Klienta podczas składania Zamówienia. Koszty dostawy, jeśli są stosowane, pokrywa Klient w trakcie realizacji płatności za Zamówienie. Aktualne metody i koszty dostawy są dostępne w sekcjach „Dostawa” i „Metody płatności” na stronie Sklepu, a także przy każdym produkcie podczas potwierdzania zamiaru zakupu.
2. Dostawa Asortymentu realizowana jest tylko na terenie Polski. Szczegółowe informacje dotyczące czasu i kosztów dostawy znajdują się w zakładce „Dostawa”.
3. Całkowity czas oczekiwania na dostawę Asortymentu obejmuje czas przygotowania zamówienia do wysyłki przez Sprzedawcę oraz czas potrzebny przewoźnikowi na doręczenie przesyłki.
4. Standardowy czas przygotowania Asortymentu do wysyłki i doręczenia Klientowi wynosi do 7 dni roboczych od momentu zawarcia Umowy Sprzedaży, chyba że Sprzedawca podał inny termin w opisie produktu lub w trakcie realizacji Zamówienia.
5. Konsument ma prawo zgłosić utratę lub uszkodzenie przesyłki przewoźnikowi lub Sprzedawcy. W przypadku otrzymania uszkodzonej

przesyłki, Konsument powinien sporządzić protokół w obecności przewoźnika. Uszkodzenia niewidoczne z zewnątrz powinny być zgłoszone w ciągu 7 dni od otrzymania przesyłki. Brak sporządzenia protokołu lub zgłoszenia uszkodzenia nie pozbawia Konsumenta praw, wynikających z przepisów prawa, w tym prawa do reklamacji.

6. W przypadku, gdy Asortyment jest wysyłany do Klienta będącego Przedsiębiorcą, ten obowiązany jest sprawdzić przesyłkę w sposób zgodny z przyjętymi standardami dla tego typu dostaw. W przypadku stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia produktu w czasie transportu, Przedsiębiorca musi podjąć odpowiednie kroki do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.

7. Sprzedawca nie odpowiada za brak dostawy lub opóźnienie w dostawie Asortymentu spowodowane błędami po stronie Klienta, takimi jak podanie błędnego adresu dostawy. W takim przypadku Sprzedawca informuje Klienta o nieudanej próbie dostarczenia towaru.

IX. Zasady odstąpienia od Umowy Sprzedaży

1. Klient będący Konsumentem może odstąpić od Umowy Sprzedaży w ciągu 14 dni od otrzymania Zamówienia, nie podając przyczyny. Odstąpienie nie generuje żadnych kosztów po stronie odstępującego z wyjątkiem kosztów określonych poniżej.

2. Konsument, aby odstąpić od Umowy, musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji. Może to zrobić na trzy sposoby:

- 1) Pisemnie na adres: ul. Hoża 86/210, 00-682 Warszawa,
- 2) Przez formularz zwrotów na stronie Sklepu,
- 3) E-mailowo na adres: zwroty@narex.pl

Można również użyć wzorca formularza odstąpienia od umowy, który jest załącznikiem nr 2 do ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

2. Odstąpienie jest skuteczne, jeśli informacja o nim zostanie wysłana przed upływem 14-dniowego terminu od daty otrzymania Zamówienia.

3. Po odstąpieniu Umowa Sprzedaży zawarta na odległość jest uznawana za niezawartą.

4. Konsument musi zwrócić Asortyment najpóźniej 14 dni od dnia odstąpienia. Wystarczy odesłać produkty, Wskazując numer Zamówienia, przed końcem tego okresu na adres:

ProBiomarket Sp. z o.o.
ul. Hoża 86/210, 00-682 Warszawa

5. Koszty zwrotu Asortymentu pokrywa Konsument.

6. Sprzedawca zobowiązuje się do zwrotu wszystkich płatności, w tym kosztów dostawy, w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, używając tej samej formy płatności, co Konsument.

7. Sprzedawca może wstrzymać zwrot płatności do momentu otrzymania Asortymentu lub dowodu jego odesłania.

8. Klient odpowiada za ewentualne zmniejszenie wartości Asortymentu wynikające z jego używania, które wykracza poza konieczne ustalenie charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
9. Płatności zostaną zwrócone tym samym sposobem, jakiego użył Klient, chyba że zgodzi się na inny sposób zwrotu. Jeżeli płatność częściowo pochodziła z rabatów, zostanie zwrócona kwota faktycznie zapłacona przez Klienta, a rabat zostanie ponownie przyznany na Konto.
10. Zgodnie z art. 38 Ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje m.in. w przypadku usług w pełni wykonanych za zgodą Konsumenta, towarów nieprefabrykowanych, szybko psujących się, dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, których nie można zwrócić ze względów higienicznych po otwarciu, lub towarów nierozłącznie połączonych z innymi po dostarczeniu.
11. Ustęp 1-4 oraz 10 ma także zastosowanie do umów o świadczenie usług.

X. Zasady składania reklamacji

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą działania Sklepu oraz zgodności zakupionego Asortymentu z Umową Sprzedaży. Wszystkie roszczenia reklamacyjne należy przekazywać Sprzedawcy.
2. W przypadku Klientów będących Przedsiębiorcami, reklamacje podlegają rozpatrzeniu zgodnie z przepisami prawa. Odpowiedzialność Sprzedawcy za wady produktu jest ograniczona do kwoty zapłaconej przez Klienta za zakupiony produkt. Przedsiębiorca traci prawa wynikające z rękojmi, jeżeli nie przeprowadził należytego badania towaru oraz nie zgłosił wady niezwłocznie po jej wykryciu.
3. W odpowiedzi na reklamację Klienta, będącego Konsumentem, Sprzedawca zobowiązany jest odpowiedzieć w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji. Jeśli Sprzedawca nie odpowie w tym czasie, reklamację uznaje się za uzasadnioną.
4. Reklamujący Klient, w przypadku niezgodności Asortymentu z Umową Sprzedaży, powinien odesłać wadliwy produkt na koszt Sprzedawcy razem z opisem reklamacji. Formularz reklamacyjny jest dostępny na stronie Sklepu.
5. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Klienta, adres e-mail, datę zakupu, numer Zamówienia, dane kontaktowe, opis problemu, datę zauważenia wady oraz oczekiwania Klienta, co do sposobu rozwiązania problemu.
6. Jeśli reklamacja wymaga uzupełnienia, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem w celu jej dopełnienia, podając termin nie krótszy niż 7 dni na jej uzupełnienie, z pouczeniem, że brak uzupełnienia w wyznaczonym czasie skutkuje pozostawieniem reklamacji bez rozpatrzenia.

7. Asortyment uważa się za zgodny z Umową Sprzedaży, jeśli odpowiada opisowi i jest zgodny z wymaganiami dotyczącymi ilości, jakości, funkcjonalności oraz spełnia oczekiwania co do standardów i praktyk dla tego rodzaju produktów.
8. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny za niezgodność towaru z Umową, jeżeli Konsument był o tym fakcie poinformowany i świadomie zaakceptował tę cechę przy zawieraniu Umowy.
9. W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z Umową, Klient ma prawo zażądać jego naprawy lub wymiany.
10. Sprzedawca może zaoferować wymianę towaru na wniosek Klienta lub dokonać naprawy, jeśli sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwy lub wiązałby się z nadmiernymi kosztami.
11. Jeżeli naprawa lub wymiana jest możliwa, Sprzedawca pokrywa koszty zwrotu wadliwego towaru oraz wysyłki towaru po naprawie lub wymianie.
12. W przypadku, gdy towar jest niezgodny z Umową, Klient może obniżyć cenę lub odstąpić od Umowy, zwłaszcza gdy naprawa lub wymiana nie przyniosły oczekiwanych efektów lub niezgodność ma znaczący wpływ na wartość towaru.
13. Zwrot zapłaconych środków odbywa się w tej samej formie, w jakiej dokonano płatności, chyba że Klient zgodzi się na inny sposób zwrotu.
14. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru, wynikające z używania go w sposób przekraczający konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
15. Klient będący Konsumentem ma możliwość korzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów, co może obejmować skorzystanie z mediacji lub arbitrażu. Szczegółowe informacje o tych procedurach są dostępne na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
 - a) Konsument może wystąpić do stałego sądu polubownego wskazanego w art. 37 ustawy o Inspekcji Handlowej z 15 grudnia 2000 r. (Dz. U. 2020 r. poz. 1706), z wnioskiem o rozwiązanie konfliktu wynikającego z umowy sprzedaży.
 - b) Konsument ma prawo zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 wspomnianej ustawy, z prośbą o podjęcie mediacji w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z Sprzedawcą.
 - c) Konsument może skorzystać z darmowej pomocy w rozwiązywaniu sporu z Sprzedawcą, korzystając z bezpłatnej pomocy rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckiej, jak Federacja Konsumentów czy Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

- d) Konsument ma możliwość zgłoszenia skargi przez platformę internetową ODR na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ta oferuje informacje o metodach pozasądowego rozwiązywania sporów, które mogą wystąpić między przedsiębiorcami a konsumentami.

XI. Usługi świadczone elektronicznie

Sprzedawca oferuje następujące usługi:

W Sklepie dostępne są różnorodne Usługi świadczone przez Sprzedawcę, takie jak:

- formularz kontaktowy,
- dostarczanie treści,
- Koszyk,
- Newsletter,
- Indeks Dobrostanu
- Kwestionariusz Wellness
- Barometr Zdrowia
- wtyczki do mediów społecznościowych,
- inne usługi dostępne dla Użytkowników.

Usługa Koszyk:

- rozpoczyna się, gdy Klient umieszcza Asortyment w Koszyku,
- korzystanie z Usługi Koszyk nie wymaga rejestracji w Sklepie,
- funkcje Koszyka umożliwiają Klientowi:

i. zapisanie interesującego Asortymentu na później,

ii. wyrażenie chęci zakupu wybranych produktów,

iii. wprowadzenie kodu rabatowego,

iv. przeglądanie podsumowania zakupów,

- z Koszyka można bezpośrednio przejść do finalizacji zakupu,
- Usługa Koszyk kończy się, gdy Asortyment zostanie z niego usunięty.

Usługa dostarczania treści obowiązuje na zasadach:

- dostęp do treści rozpoczyna się z chwilą otwarcia strony Sklepu,
- korzystanie z treści jest bezpłatne, wymaga dostępu do Internetu i przeglądarki,
- treści obejmują informacje o produktach, usługach oraz działalności Sprzedawcy.

Usługa formularza kontaktowego umożliwia:

- kontakt Użytkownika ze Sprzedawcą przez formularz dostępny w Sklepie,
- wymagane jest podanie imienia, adresu e-mail oraz treści zapytania,
- Sprzedawca odpowiada na zapytania Użytkowników.

Usługa Newsletter dostarcza informacje:

- subskrypcja wymaga podania adresu e-mail przez Użytkownika,
- subskrypcja jest dobrowolna i nieodpłatna,

- Newsletter zawiera informacje marketingowe i promocyjne,
- możliwa jest rezygnacja z Newslettera w każdym momencie,
- Usługodawca może zakończyć świadczenie usługi w każdej chwili.

Indeks Dobrostanu/ Kwestionariusz Wellness/Barometr Zdrowia:

- usługa jest dobrowolna i nieodpłatna,
- polega na udzieleniu przez Użytkowników odpowiedzi na pytania dotyczące doboru suplementów,
- wymaga podania adresu e-mail w formularzu Ankiety.

Wtyczki do portali społecznościowych:

- umożliwiają bezpośrednie przejście z Sklepu do profilu Usługodawcy na portalach społecznościowych,
- działanie wtyczek jest niezależne od Usługodawcy,
- Sprzedawca nie odpowiada za działanie portali społecznościowych ani wtyczek.

XII. Wymogi techniczne niezbędne do korzystania ze Sklepu

Aby prawidłowo korzystać ze Sklepu, konieczne jest:

- a) posiadanie urządzenia takiego jak laptop, komputer stacjonarny, telefon komórkowy lub tablet,
- b) dostęp do Internetu,
- c) zainstalowane oprogramowanie umożliwiające przeglądanie stron internetowych,
- d) aktywne konto e-mail skonfigurowane zgodnie z zaleceniami,
- e) włączona obsługa plików cookie.

Dla optymalnego funkcjonowania Sklepu zalecane jest użycie jednej z następujących przeglądarek internetowych: Chrome w wersji 25 lub nowszej, Mozilla FireFox w wersji 24 lub nowszej, Microsoft Internet Explorer w wersji 7 lub nowszej. Przeglądarka musi poprawnie wyświetlać i obsługiwać formularz zamówienia.

Jeśli komputer Użytkownika nie spełnia wymienionych wymogów technicznych, działanie Sklepu lub jego poszczególnych elementów może być ograniczone, za co Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności.

XIII. Ochrona danych osobowych

Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez Administratora danych głównie w celu:

- a) zarządzania ich kontami w Sklepie internetowym,
- b) realizacji Umowy Sprzedaży lub Umowy o świadczenie usług, oraz do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa,

- c) odpowiadania na zapytania wysłane poprzez formularz kontaktowy, rozmowy telefoniczne, chat czy zgłoszenia reklamacyjne,
- d) przesyłania informacji marketingowych i reklamowych jako część Usługi Newsletter,
- e) obsługi Karty Prezentowej i realizacji uprawnień z nią związanych,
- f) realizacji uprawnień wynikających z uczestnictwa w Klubie Lojalnościowym Narex Club.

Dane są przetwarzane na podstawie:

- a) art. 6 ust. 1 lit. b RODO (realizacja umowy),
- b) art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązki prawne),
- c) art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadnione interesy Administratora),
- d) art. 6 ust. 1 lit. a RODO (zgoda).

Osoby, których dane dotyczą, mają pełne prawa wynikające z RODO, w tym prawo dostępu, poprawy, ograniczenia przetwarzania, usunięcia i przenoszenia danych.

Pełne informacje o przetwarzaniu danych osobowych zawarte są w Polityce prywatności i Polityce Cookies dostępnych na stronie Sklepu.

W razie pytań lub wątpliwości dotyczących przetwarzania danych, zaleca się kontakt z Sprzedawcą w celu uzyskania dodatkowych informacji.

XIV. Niezgodność treści cyfrowych lub usług cyfrowych z umową

- a) Niniejszy rozdział dotyczy tylko Użytkowników będących Konsumentami i ma zastosowanie do Treści cyfrowych oraz Usług cyfrowych.
- b) Usługi cyfrowe i treści są dostarczane niezwłocznie po zawarciu Umowy.
- c) Uważa się, że dostawa usługi lub treści cyfrowej nastąpiła, gdy użytkownik uzyskał do nich dostęp.
- d) Użytkownik ma prawo odstąpić od umowy, jeśli Usługodawca nie dostarczy usługi lub treści cyfrowej w uzgodnionym terminie.
- e) Użytkownik może odstąpić od umowy, jeśli usługodawca zadeklarował, że nie dostarczy usługi lub treści cyfrowej, lub jeśli nie dostarczył ich w uzgodnionym terminie mającym kluczowe znaczenie.
- f) W przypadku odstąpienia stosuje się odpowiednie postanowienia.
- g) Usługa lub treść cyfrowa jest zgodna z umową, jeśli spełnia ustalone wymagania i oczekiwania użytkownika.
- h) Usługodawca informuje o aktualizacjach niezbędnych do zachowania zgodności i dostarcza je.
- i) Brak instalacji aktualizacji może zwolnić usługodawcę z odpowiedzialności za zgodność usługi lub treści z umową.
- j) Użytkownik może żądać doprowadzenia usługi lub treści do zgodności z umową.
- k) Usługodawca może odmówić doprowadzenia do zgodności, jeśli jest to niemożliwe lub wiąże się z nadmiernymi kosztami.

- l) nadmierności kosztów decyduje wartość usługi lub treści oraz znaczenie stwierdzonej niezgodności.
- m) Użytkownik może obniżyć cenę lub odstąpić od umowy w wyjątkowych sytuacjach, gdy usługodawca nie doprowadzi do zgodności w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
- n) Po odstąpieniu usługodawca nie może wykorzystywać treści użytkownika poza zakresem umowy.
- o) Usługodawca nie żąda zapłaty za czas, gdy usługa lub treść była niezgodna z umową.

XV. Opinie w Sklepie

- a) Klient może dobrowolnie wystawić opinię o zakupach.
- b) Po realizacji zamówienia sprzedawca prosi o opinię za pośrednictwem e-maila.
- c) Brak odpowiedzi skutkuje jednokrotnym ponowieniem prośby.
- d) Tylko klient, który dokonał zakupu, może wystawić opinię.
- e) Opinie są publikowane na stronie sklepu i w serwisach internetowych.
- f) Opinie nie mogą naruszać prawa ani zawierać treści reklamowych.
- g) Zabronione jest wystawianie opinii na podstawie fikcyjnych transakcji.
- h) Opinie nie mogą pochodzić od sprzedawcy ani jego współpracowników.
- i) Sprzedawca ma prawo odrzucić opinię, jeśli narusza ona zasady.
- j) Dane osobowe klientów są przetwarzane w celu weryfikacji tożsamości i autentyczności opinii.

XVI. Postanowienia końcowe

- a) W kwestiach nieuregulowanych obowiązują przepisy prawa.
- b) Sąd właściwy dla ewentualnych sporów to sąd siedziby Sprzedawcy.
- c) Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu z ważnych powodów.
- d) Sprzedawca stara się, by usługi były świadczone na najwyższym poziomie, możliwe są jednak przerwy techniczne.
- e) Regulamin obowiązuje od 01.01.2025 roku.