OGÓLE WARUNKI SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ
suplementów diety Oslo Skin Lab
(dalej zwane „**Warunkami**”)

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejsze Warunki stosuje się do sprzedaży suplementów diety Oslo Skin Lab („**Produkty**”), oferowanych przez **NUTRAQ sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000847361, REGON: 386384441, NIP: 5272930247, kapitał zakładowy: 5 000,00 zł („**Sprzedawca**”), w sklepie internetowym Oslo Skin Lab, za pośrednictwem strony internetowej: https://www.osloskinlab.pl/.

1.2. Sprzedaż Produktów następuje na podstawie umowy sprzedaży na odległość, tzn. w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie („**Umowa Sprzedaży**”). Stronami Umowy Sprzedaży jest Sprzedawca oraz klient, będący:

1.2.1. **konsumentem** w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego, posiadającym co najmniej 18 lat i pełną zdolną do czynności prawnych („**Konsument**”),

1.2.2. **przedsiębiorcą** w rozumieniu art. 43^1 Kodeksu cywilnego („**Przedsiębiorca**”), lub

1.2.3. **osobą fizyczną zawierającą Umowę Sprzedaży, związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy Sprzedaży 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 w rozumieniu art. 38a ustawy o prawach konsumenta oraz art. 385(5), art. 556(4), art. 556(5) i art. 576(5) Kodeksu cywilnego („**Przedsiębiorca na prawach konsumenta**”).

1.3. Na podstawie Umowy Sprzedaży Sprzedawca zobowiązuje się do przeniesienia własności Produktu na klienta oraz do dostarczenia go Klientowi zgodnie z Umową Sprzedaży, a Klient zobowiązuje się do zapłaty ceny Produktu i kosztów jego dostawy oraz do odebrania Produktu.

1.4. Niniejsze Warunki są dostępne przed zawarciem Umowy Sprzedaży na stronie internetowej https://www.osloskinlab.pl/ oraz są przekazywane klientowi wraz z potwierdzeniem złożenia zamówienia, pozwalającej na ich przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

1.5. W zakresie wyraźnie wskazanym w Warunkach, niektóre postanowienia mają zastosowanie wyłącznie wobec Konsumentów, wyłącznie wobec Przedsiębiorców lub wyłącznie wobec Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

2. OFEROWANE PRODUKTY

2.1 Produkty oferowane przez Sprzedawcę są środkami spożywczymi w rozumieniu ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia, których celem jest uzupełnienie normalnej diety, będącymi skoncentrowanym źródłem witamin lub składników mineralnych lub innych substancji wykazującymi efekt odżywczy lub inny fizjologiczny, pojedynczymi lub złożonymi, wprowadzanymi do obrotu w formie

umożliwiającej dawkowanie, w postaci proszków przeznaczonych do spożywania w małych, odmierzonych ilościach jednostkowych.

2.2 Produkty nie stanowią produktów leczniczych w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne, tj. nie posiadają właściwości zapobiegania lub leczenia chorób występujących u ludzi lub zwierząt ani ich podawanie nie umożliwia postawienia diagnozy, przywrócenia, poprawienia lub modyfikacji fizjologicznych funkcji organizmu poprzez działanie farmakologiczne, immunologiczne ani metaboliczne.

2.3 Informacje o Produktach wskazane na stronie internetowej Sprzedawcy, w szczególności ich opis, cechy, właściwości oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego. Nie stanowią one porady specjalistycznej ani medycznej. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystywanie tych treści przez osoby zapoznające się z nimi.

2.4 Wszelkie treści udostępnione na stronie internetowej Sprzedawcy podlegają ochronie prawnej, zaś jakiekolwiek ich powielanie, kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub części bez zgody Sprzedawcy jest niedozwolone.

3. ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA I ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY

3.1 Klient może złożyć jednorazowe zamówienie na Produkty lub złożyć zamówienie na cykliczną dostawę Produktów w ramach subskrypcji. Szczegółowe warunki subskrypcji określa pkt 4 niniejszych Warunków.

3.2 Klient składa zamówienie na Produkty poprzez wysłanie elektronicznego formularza zamówienia, dostępnego na stronie internetowej Sprzedawcy. Klient zobowiązany jest do wypełnienia formularza zamówienia poprzez wskazanie aktualnych, prawidłowych i prawdziwych danych i informacji. Przed złożeniem zamówienia klient może zapoznać się z treścią Warunków oraz Polityką Prywatności Sprzedawcy. 3.3 Do zawarcia Umowy Sprzedaży dochodzi w momencie otrzymania przez klienta od Sprzedawcy elektronicznego potwierdzenia złożenia zamówienia, potwierdzającego przyjęcie zamówienia do realizacji. Klient otrzyma potwierdzenie złożenia zamówienia na adres email wskazany przez klienta.

3.4 Do momentu wybrania opcji „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty" klient może zmienić dane wprowadzone w formularzu zamówienia. Po złożeniu Zamówienia klient może poprawić błędnie podane dane poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta Sprzedawcy (patrz pkt 10 Warunków). W ten sposób będziemy mogli sprawnie zrealizować Zamówienie. W razie ewentualnych wątpliwości dotyczących podanych przez klienta danych Sprzedawca może skontaktować się z klientem korzystając z danych kontaktowych wskazanych przez klienta.

3.5 Realizacja zamówień oraz dostawy Produktów odbywają się w dniach roboczych.

3.6 Wszelkie oferty dostępne na stronie internetowej Sprzedawcy są ważne do wyczerpania zapasów.

4. **SUBSKRYPCJA I CZŁONKOSTWO W KLUBIE KLIENTA OSLO SKIN LAB**

Warunki subskrypcji

4.1. Subskrypcja Produktów przez klienta może dotyczyć jednego lub większej ilości rodzajów Produktów. Subskrypcja polega na złożeniu przez klienta zamówienia, które co jakiś czas, wybrany przez klienta spośród propozycji Sprzedawcy, odnawia się automatycznie, bez konieczności składania przez

klienta dodatkowych oświadczeń. Klient wówczas otrzymuje Produkty regularnie bez potrzeby składania jednorazowych zamówień.

4.2. Klient będący subskrybentem, w zależności od Produktów i aktualnych promocji, może otrzymać niższą cenę wstępną i/lub rabat od stałej ceny Produktów, które zdecyduje się subskrybować.

4.3. Oferty cen wstępnych nie mogą być wykorzystywane nielojalnie poprzez częste i powtarzające się zamówienia i anulowania subskrypcji, ponieważ są one przeznaczone przede wszystkim dla nowych klientów. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odrzucenia zamówienia subskrypcji, jeśli klient nadużywa korzyści wynikających z subskrypcji w sposób opisany powyżej.

4.4. W przypadku subskrypcji jednego lub większej liczby Produktów klient będzie mógł zobaczyć w potwierdzeniu zamówienia, że Produkty będą dostarczane w ramach subskrypcji. Podczas subskrybowania Produktów, w zależności od Produktu, można wybrać częstotliwość, z jaką mają być dostarczane Produkty. Sprzedawca będzie następnie stale wysyłać Produkty do klienta z wybraną częstotliwością, dopóki subskrypcja nie zostanie anulowana lub zmieniona.

4.5 Klient może skontaktować się z nami w dowolnym momencie, aby anulować subskrypcję lub zażądać odroczenia lub zaprzestania dalszych wysyłek Produktów. Zakończenie subskrypcji staje się skuteczne w odniesieniu do Produktów, które nie zostały jeszcze wysłane zgodnie z subskrypcją przed jej zakończeniem. 4.6 Sprzedawca będzie stale wysyłać klientowi informacje dotyczące subskrypcji, dostaw Produktów i płatności. Obowiązkiem klienta jest informowanie nas o wszelkich zmianach swoich danych kontaktowych i adresie – według uznania klienta telefonicznie lub mailowo.

4.7 Subskrypcję produktów można łatwo anulować w dowolnym momencie. Jeśli jednak klient ma otrzymać dostawę Produktów w ramach subskrypcji w ciągu najbliższych 5 dni, nie można anulować takiej dostawy, a anulowanie subskrypcji stanie się skuteczne po tym terminie.

4.8 Jeśli klient zamówił subskrypcję obejmującą dwa okresy rozliczeniowe na dostawę, nadal jest zobowiązany do zapłaty za otrzymany Produkt.

4.9 W przypadku zmian w subskrypcji, takich jak zmiany adresu, zmiany częstotliwości dostaw itp., klient może skontaktować się z Działem Obsługi Klienta (patrz punkt 10 Warunków). Zmiany należy zgłaszać nie później niż 5 dni przed najbliższą wysyłką Produktów w ramach subskrypcji.

4.10 Sprzedawca ma prawo do zmiany niniejszych warunków Subskrypcji. Istotne zmiany będą zgłaszane z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, przy czym klient może anulować subskrypcję w przypadku braku zgody na zmianę warunków subskrypcji. Brak anulowania subskrypcji po zmianach jej warunków oznacza akceptację zaktualizowanych warunków subskrypcji przez klienta. Nowe warunki subskrypcji zostaną ogłoszone na naszej stronie internetowej w połączeniu z wysyłką informacji o zmianach warunków subskrypcji do klientów. Aktualną wersję warunków subskrypcji można zawsze znaleźć na stronie internetowej. Jeśli użytkownik skontaktuje się z Działem Obsługi Klienta (patrz punkt 10 Warunków), chętnie prześlemy mu aktualne warunki subskrypcji pocztą elektroniczną.

5. CENY, KOSZTY DOSTAWY I PŁATNOŚCI

Ceny Produktów, koszt dostawy

5.1 Nasze ceny podawane są w polskich złotych (PLN) i są powiększone o należny podatek VAT. Cena produktu może się różnić w zależności od tego, czy Produkt jest sprzedawany w ramach jednorazowego zamówienia czy w ramach subskrypcji, ofert specjalnych, promocji, etc.

5.2. Cena produktu może się różnić w zależności od kanału sprzedaży, dystrybucji i ofert specjalnych. Ceny obowiązują do momentu ich zmiany. Dokładamy wszelkich starań, aby utrzymać stabilne ceny naszych produktów, jednak ze względu na ogólny wzrost cen na rynku i naszych kosztów, zastrzegamy sobie prawo do dostosowania cen zgodnie ze wskaźnikiem cen konsumpcyjnych (Consumer Price Index) bez wcześniejszego powiadomienia. Powiadomienia o innych zmianach cen zostaną wysłane z odpowiednim wyprzedzeniem przed ich wejściem w życie.

5.3 Koszty dostawy Produktów nie są wliczane w cenę Produktów i mogą różnić się w zależności od dostępnego sposobu dostawy, wybranego przez klienta. Sprzedawca może zaoferować klientom darmową dostawę w ramach wybranych promocji, zniżek okolicznościowych, przy złożeniu zamówienia powyżej określonej kwoty, etc.

5.4 Szczegółowe informacje dotyczące ceny Produktów oraz kosztów dostawy są widoczne w procesie składania zamówienia przez klienta.

Metody płatności

5.5 Dostępne metody płatności mogą się różnić w zależności od kraju, z którego klient zamawia Produkty.

5.6 Wybierając rozwiązanie płatnicze za pośrednictwem strony trzeciej, klient może zostać zobowiązany do zaakceptowania warunków takiej strony trzeciej, aby móc skorzystać z rozwiązania płatniczego.

5.7 Jednorazowe zakupy: Jeśli Kupujący kupuje towary kartą kredytową jako jednorazowy zakup, karta jest obciążona w momencie utworzenia przesyłki w systemie sprzedawcy, a towary są wysyłane po potwierdzeniu płatności.

5.8 Jeśli Kupujący kupuje towary jako subskrypcję (w ramach członkostwa Oslo Skin Lab) za pomocą karty kredytowej, odpowiednia kwota zostaje zablokowana na poczet płatności, a karta jest obciążona w momencie gdy pierwsza przesyłka zostanie utworzona w systemie sprzedawcy. Za każdą kolejną wysyłkę Sprzedawca inicjuje opłatę z karty około 4 dni przed planowaną datą dostawy na adres Kupującego. Następnie opłaty powtarzane są cyklicznie, zgodnie z wyborem subskrypcji. Data płatności może zostać przesunięta o 1-2 dni z powodu weekendów, świąt lub ograniczeń związanych z przewoźnikami/kurierami. W niektórych przypadkach oznacza to, że karta jest obciążona przed wysyłką towarów na dany cykl.

5.9 Wybierając płatność kartą za subskrypcję, Kupujący upoważnia Sprzedawcę do inicjowania powtarzających płatności kartą dla każdej dostawy zgodnie z niniejszym postanowieniem, aż do anulowania subskrypcji zgodnie z niniejszymi warunkami.

5.10 Jeśli na karcie nie ma wystarczającej ilości środków, Sprzedawca będzie próbował obciążyć kartę kilkukrotnie w ciągu najbliższych dwóch tygodni i poinformuje o tym kupującego e-mailem. Jeśli płatność nie powiodła się po kilku próbach, Sprzedawca może automatycznie przełączyć Kupującego na płatność na podstawie faktury. Kupujący zostanie o tym powiadomiony e-mailem, a towar zostanie wysłany wraz z fakturą z 10-dniowym terminem płatności.

Faktury i dochodzenie należności przez Sprzedawcę

5.11 Akceptując Warunki Klient przyjmuje do wiadomości, że Sprzedawca wystawia fakturę w formie papierowej na wskazane przez Klienta w zamówienia dane, którą to fakturę dostarcza klientowi wraz z

przesyłką Produktu lub w formie elektronicznej (w zależności od wybranego produktu) wysłanej na podany przez klienta adres email. Poprzez akceptację Regulaminu Klient wyraża zgodę na przesyłanie przez Sprzedawcę faktur korygujących, duplikatów faktur oraz duplikatów faktur korygujących, w formie elektronicznej, na podany w zamówieniu adres e-mail klienta.

5.12 Płatność jest dokonywana na rachunek bankowy Sprzedawcy, wskazany na fakturze dostarczonej klientowi wraz z przesyłką Produktu lub doręczonej elektronicznie. Termin płatności wskazany jest na fakturze. Faktura jest dokumentem sprzedaży, który zawiera informacje dotyczące zrealizowanej transakcji. Płatności mogą również zostać dokonane kartą, w zależności od wyboru Klienta podczas składania zamówienia. W przypadku wyboru Subskrypcji karta Klienta zostanie automatycznie obciążona, zgodnie w wyborem produktów i częstotliwości ich dostawy.

5.13 Jeżeli klient nie realizuje płatności za doręczony Produkt, Sprzedawca zwróci się do klienta, z przypomnieniem o obowiązku uregulowania należności. W przypadku braku uregulowania należności Sprzedawca podejmie względem klienta przewidziane prawem czynności zmierzające do wyegzekwowania należności. Klient będący Przedsiębiorcą w takim wypadku może zostać obciążony dodatkowymi kosztami, w tym kosztami windykacji (nie dotyczy to Przedsiębiorców na prawach konsumenta).

6. DOSTAWA

6.1 Dostawy zamówionych Produktów realizowane są na adres wskazany przez klienta w zamówieniu, zgodnie z dostępnym sposobem dostawy podczas składania zamówienia i dostępnym na danym obszarze. Jeśli czas dostawy nie został określony w zamówieniu, dostarczymy produkt bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od potwierdzenia zamówienia przez Sprzedawcę. Produkt uznaje się za dostarczony po otrzymaniu go przez klienta lub jego przedstawiciela. W przypadku istotnego opóźnienia dostawy, klient może, w zależności od okoliczności, wstrzymać płatność, zażądać dostawy, obniżenia ceny lub odstąpić od Umowy Sprzedaży. W przypadku nieodebranych przesyłek zastrzegamy sobie prawo do żądania zwrotu rozsądnych kosztów obsługi poniesionych w związku z nieodebraną przesyłką, w tym opłaty za zwrot i innych koszty administracyjnych.

6.2 Klient w trakcie procesu składania zamówienia, przed jego finalnym złożeniem, jest każdorazowo informowany o kosztach dostawy oraz innych opłatach (jeżeli występują). Jeżeli pojawiłyby się jakiekolwiek opłaty, o których klient nie zostałby poinformowany przed zawarciem Umowy Sprzedaży, nie jest on zobowiązany do ich uiszczenia.

6.3 Sprzedawca ma obowiązek wydać Produkty klientowi nie później niż w ciągu 30 dni od daty zawarcia Umowy Sprzedaży. W opisie danego Produktu może być jednak podany krótszy termin. Wskazujemy, że termin dostawy zamówienia co do zasady wynosi od 2 do 10 Dni roboczych.

6.4 W przypadku, jeżeli Zamówienie Klienta obejmowałoby Produkty o różnych terminach dostawy, wówczas terminem dostawy całego Zamówienia jest najdłuższy z podanych terminów, nieprzekraczający jednak 30 dni od daty zawarcia Umowy Sprzedaży.

6.5 Jeżeli Klient jest Przedsiębiorcą, z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na klienta korzyści i ciężary związane z Produktem, w tym także niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. W takim wypadku Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wystąpienie ewentualnych opóźnień w dostawie występujących po stronie

przewoźnika. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

7. PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY

Wykonanie prawa do odstąpienia

7.1. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży w terminie 14 dni od dnia:

7.1.1. otrzymania Produktu lub Produktów przez klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią, inną niż przewoźnik – w przypadku każdego jednorazowego zamówienia Produktu lub Produktów, które są dostarczane jednocześnie;

7.1.2. otrzymania ostatniego Produktu lub Produktów, gdy Produkty objęte jednorazowym zamówieniem są dostarczane osobno;

7.1.3. otrzymania pierwszej dostawy Produktu lub Produktów zamawianych w ramach subskrypcji, o której mowa w pkt 4 niniejszych Warunków.

7.2. Do zachowania terminów wskazanych w pkt 8.1. Warunków wystarczy wysłanie oświadczenia przez Klienta przed ich upływem.

7.3. Klient może skorzystać z prawa odstąpienia w wybrany przez siebie sposób, tj.:

7.3.1. mailowo na adres: bok@osloskinlab.pl;

7.3.2. telefonicznie pod numerem telefonu: 22 263 06 00

7.3.3. pisemnie na adres: **NUTRAQ sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie Plac Europeski 2, 00-844 Warszawa;

7.4. Klient może także skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy Sprzedaży, udostępnionego przez Sprzedawcę, załączonego do niniejszych Warunków.

7.5. W przypadku złożenia przez klienta oświadczenia o odstąpieniu bez skorzystania z formularza załączonego do niniejszych Warunków, prosimy o wskazanie następujących informacji w treści oświadczenia: imienia i nazwiska, adresu, adresu email, wskazania Produktu(ów) objętych Umową Sprzedaży, której dotyczy odstąpienie, datę złożenia zamówienia i jego numer, datę doręczenia Produktu, datę odstąpienia od Umowy Sprzedaży, a także numeru rachunku bankowego do zwrotu środków w przypadku uprzedniego opłacenia zamówienia.

Skutki odstąpienia

7.6. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży przez klienta, Umowę Sprzedaży uważa się za niezawartą.

7.7. Sprzedawca, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, zwróci Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktów, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył klient, chyba że klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

7.8. Jeżeli klient wybierze sposób dostarczenia Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

7.9. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od klienta do chwili otrzymania Produktów z powrotem lub dostarczenia przez klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania gdy Sprzedawca zaproponował klientowi, że sam odbierze Produkty od klienta.

7.10. Klient ma obowiązek zwrócić Produkty Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym klient odstąpił od Umowy Sprzedaży, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkty. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem.

7.11. Klient ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Produktów, chyba że Sprzedawca zgodził się je ponieść.

7.12. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

7.13. Prawo do odstąpienia nie przysługuje klientowi w odniesieniu do Umów Sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu, mający krótki termin przydatności do użycia lub 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.

7.14. Postanowienia pkt 7 niniejszych Warunków nie stosuje się wobec klientów będących Przedsiębiorcami.

8. ROSZCZENIA KLIENTA I PROCEDURA REKLAMACYJNA

Roszczenia klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta

8.1 Jeśli dostarczone Produkty są nie są zgodne z Umową Sprzedaży, klient może żądać ich naprawy lub wymiany. W takich przypadkach Sprzedawca może:

8.1.1 dokonać wymiany, gdy klient żąda naprawy, jeżeli naprawa jest niemożliwa albo wymagałaby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy,

8.1.2 dokonać naprawy, gdy klient żąda wymiany, jeżeli wymiana jest niemożliwa albo wymagałaby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy,

8.1.3 odmówić dokonania naprawy lub wymiany, jeżeli są one niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. W takim przypadku klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.

8.2 Klient może również złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpić od Umowy Sprzedaży w następujących przypadkach:

8.2.1 gdy Sprzedawca nie dokonał naprawy lub wymiany niezgodnego z Umową Sprzedaży Produktu w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla klienta, uwzględniając specyfikę Produktów i cel w jakim klient je nabył;

8.2.2 gdy Sprzedawca nie odebrał towaru od klienta na koszt Sprzedawcy;

8.2.3 gdy brak zgodności Produktów z Umową Sprzedaży występuje nadal pomimo naprawy lub wymiany dokonanych przez Sprzedawcę;

8.2.4 gdy brak zgodności Produktów z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy Sprzedaży bez uprzedniego skorzystania z możliwości naprawy lub wymiany Produktów;

8.2.5 gdy z oświadczenia Sprzedawcy lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym terminie lub bez nadmiernych niedogodności dla klienta.

8.3. Sprzedawca zwraca klientowi kwoty należne wskutek obniżenia ceny nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia klienta o obniżeniu ceny.

8.4. Jeżeli brak zgodności z Umową Sprzedaży dotyczy jedynie niektórych Produktów dostarczonych na podstawie Umowy Sprzedaży, klient może odstąpić od Umowy Sprzedaży jedynie w odniesieniu do tych Produktów, chyba że nie można rozsądnie oczekiwać aby klient zgodził się na zatrzymanie pozostałych Produktów nabytych wraz z Produktami, których dotyczy brak zgodności z Umową Sprzedaży.

8.5. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli brak zgodności z Umową Sprzedaży jest nieistotny. W razie odstąpienia od Umowy Sprzedaży klient niezwłocznie zwraca Produkty na koszt Sprzedawcy.

8.6 Sprzedawca dokona zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył klient, chyba że klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Procedura reklamacyjna

8.7 Klient może złożyć reklamację:

8.7.1 mailowo na adres:bok@osloskinlab.pl;

8.7.2. telefonicznie pod numerem telefonu: 22 263 06 00;

8.7.3 pisemnie na adres: **NUTRAQ sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa;

8.8. Klient może skorzystać z wzoru formularza reklamacji udostępnionego przez Sprzedawcę, załączonego do niniejszych Warunków.

8.9 W przypadku dokonania przez klienta reklamacji bez skorzystania z formularza załączonego do niniejszych Warunków, prosimy o wskazanie następujących informacji w treści reklamacji: imienia i nazwiska, adresu, adresu email, wskazania Produktu(ów) objętych Umową Sprzedaży, której dotyczy reklamacja, datę złożenia zamówienia i jego numer, datę doręczenia Produktu, żądanie klienta (wymiana, naprawa, obniżenie ceny, odstąpienie od Umowy Sprzedaży), a także numeru rachunku bankowego do zwrotu środków w przypadku uprzedniego opłacenia zamówienia.

8.10 Sprzedawca udzieli odpowiedzi na reklamację klienta w terminie 14 dni od jej otrzymania. W przypadku braku odpowiedzi w powyższym terminie, reklamację uważa się za uznaną przez Sprzedawcę.

Odpowiedzialność Sprzedawcy względem klienta będącego Przedsiębiorcą

8.11 Postanowienia 8.1 – 8.10 niniejszych Warunków nie stosuje się wobec klientów będących Przedsiębiorcami.

8.12 Wobec klientów będących Przedsiębiorcami, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady Produktów. W każdym przypadku odpowiedzialność Sprzedawcy względem Sprzedawcy jest ograniczona do wysokości ceny zamówionych Produktów oraz kosztów ich dostawy, jeżeli zostały poniesione przez klienta. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za typowe szkody możliwe do przewidzenia w momencie zawarcia Umowy Sprzedaży i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści ani jakichkolwiek szkód pośrednich.

9. PRYWATNOŚĆ

W celu realizacji zamówień i wykonywania Umowy Sprzedaży Sprzedawca będzie przetwarzał określone dane osobowe klienta. Przetwarzanie odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w naszej Polityce Prywatności https://www.osloskinlab.pl/polityka-prywatnosci/ W tym dokumencie możesz przeczytać więcej o tym, jak przetwarzane są Twoje dane przez Sprzedawcę.

10. OBSŁUGA KLIENTA

Nasz Dział Obsługi Klienta posiada rozległe doświadczenie w zakresie naszych produktów i może z łatwością odpowiedzieć na pytania użytkowników. Z działem obsługi klienta można skontaktować się telefonicznie pod numerem 22 263 06 00 w dni powszednie w godzinach od 08:30 do 16:30. Możesz również wysłać wiadomość e-mail na adres bok@osloskinlab.pl. Staramy się odpowiadać na zapytania dotyczące zamówień w ciągu 3 dni roboczych.

11. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

11.1 Klient będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, np. przy pomocy Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich - http://porady.konsumenci.org/) lub poprzez zwrócenie się z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu do stałego sądu polubownego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej lub do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.

11.2 Szczegółowe informacje dotyczące możliwości korzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów oraz postępowań polubownych są dostępne m.in.:

11.2.1 na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresami: https://polubowne.uokik.gov.pl/ https://uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa;

11.2.2 w punkcie kontaktowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (https://polubowne.uokik.gov.pl/kontakt,7,pl.html), poprzez kontakt telefoniczny (pod numerami: **22 5560332** lub **22 5560 333**), mailowy pod adresem email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub osobisty pod adresem: Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa,

11.2.3 w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników praw konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów czy Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

12. PRZEDSIĘBIORCA NA PRAWACH KONSUMENTA

12.1 Na podstawie i w granicach art. 38a Ustawy o prawach konsumenta oraz art. 385^5, art. 556^4, art. 556^5 i art. 576^5 Kodeksu cywilnego, postanowienia niniejszych Warunków dotyczące Konsumenta, mają zastosowanie do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta. W szczególności, Przedsiębiorca na prawach konsumenta może korzystać z prawa do odstąpienia od Umowy Sprzedaży (pkt 7 Warunków) oraz uprawnień związanych z reklamacją Produktów (pkt 8.1-8.10 Warunków).

12.2 Przedsiębiorca na prawach konsumenta może wykonywać swoje uprawnienia przy wykorzystaniu formularzy załączonych do niniejszych Warunków (wzór formularza odstąpienia od Umowy Sprzedaży oraz wzór formularza reklamacji), w tradycyjnej formie pisemnej, kierując pisma na adres Sprzedawcy wskazany w pkt 1.1. Warunków lub poprzez komunikację mailową na adres email wskazany w pkt 10 Warunków.

12.3 W przypadku wykonania przez Przedsiębiorcę na prawach konsumenta prawa odstąpienia od Umowy Sprzedaży lub reklamacji bez skorzystania z formularzy załączonych do niniejszych Warunków, prosimy o wskazanie następujących informacji: imienia i nazwiska, firmy, adresu, NIP, wskazania Produktu(ów) objętych Umową Sprzedaży, której dotyczy odstąpienie lub reklamacja, datę złożenia zamówienia i jego numer, datę złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży lub reklamacji, datę doręczenia Produktu, a także numeru rachunku bankowego do zwrotu środków w przypadku uprzedniego opłacenia zamówienia.

12.4 Na żądanie Sprzedawcy Przedsiębiorca na prawach konsumenta powinien udostępnić Sprzedawcy dane umożliwiające weryfikację jego statusu Przedsiębiorcy na prawach konsumenta a w razie wątpliwości złożyć stosowne oświadczenie w tym przedmiocie.

12.5 W zakresie nieokreślonym w niniejszym pkt 12 Warunków, do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta stosuje się postanowienia niniejszych Warunków dotyczące Przedsiębiorców, z zastrzeżeniem wyraźnie odmiennych postanowień Warunków.

13. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

13.1 Niniejsze warunki mogą ulec zmianie ze względu na ważne przyczyny, takie jak konieczność dostosowania ich do zmian w prawie lub zmian wynikających z interpretacji przepisów przez sądy lub organy władzy publicznej, konieczność usunięcia błędów lub omyłek pisarskich, zmiany danych lub oferty Sprzedawcy, zmiany w sposobie funkcjonowania Sprzedawcy lub jego strony internetowej/sklepu internetowego czy też w związku z chęcią poprawy jakości obsługi klienta. Nowe warunki zostaną ogłoszone na naszej stronie internetowej.

13.2 Jeżeli zmiany warunków zakupu będą w całości lub w przeważającym zakresie niekorzystne dla Klienta, Klient zostanie o nich poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem przed datą ich wejścia w życie.

13.3 W przypadku zmiany Warunków, klient może anulować swoją subskrypcję . Brak anulowania subskrypcji po zmianie Warunków oznacza akceptację zmiany Warunków.

13.4 Wszelkie spory pomiędzy Sprzedawcą a klientem będącym Przedsiębiorcą, dotyczące kwestii określonych w niniejszych Warunkach, w szczególności dotyczące zawarcia lub wykonania Umowy Sprzedaży będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do klientów będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na prawach konsumenta.

13.5 Sprzedawca zastrzega sobie prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszych Warunków oraz Umów Sprzedaży na inną stronę. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do klientów będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na prawach konsumenta.
13.6 W zakresie dopuszczalnym przez przepisy obowiązującego prawa oraz w celu zapewnienia ochrony dla klientów oraz uzasadnionych interesów Sprzedawcy, Sprzedawca zastrzega prawo do przerwania lub anulowania zamówienia, wstrzymania się z jego realizacją lub dostawą Produktów.
13.7 Niniejsze Warunki pozostają bez uszczerbku dla przepisów obowiązujących w państwie pobytu klienta, których nie można wyłączyć w drodze porozumienia stron. Sprzedawca zapewnia w takim przypadku klientowi ochronę przyznaną mu na podstawie takich przepisów. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do klientów będących Przedsiębiorcami.
13.8 W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Warunkach stosuje się odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
13.9 Niniejsze Warunki sporządzone w polskiej i angielskiej wersji językowej. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności wiążące znaczenie ma wersja w języku polskim.

Załączniki:

1/ Wzór oświadczenia o odstąpieniu

2/ Wzór formularza reklamacyjnego

Załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Sprzedaży Internetowej suplementów diety Oslo Skin Lab

Wzór formularza odstąpienia od Umowy Sprzedaży

Adresat	**NUTRAQ sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa
Niniejszym oświadczam, że odstępuję od Umowy Sprzedaży następującego Produktu(ów) (proszę wskazać nazwę Produktu / numer zamówienia):	
Imię i nazwisko klienta	
Data zawarcia Umowy Sprzedaży lub odbioru Produktu	
Adres klienta	
Numer telefonu, adres email klienta	
Numer Rachunku Bankowego *(w przypadku żądania zwrotu lub obniżenia ceny)*	

Data i podpis klienta (jeśli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)	

Załącznik nr 2 do Ogólnych Warunków Sprzedaży Internetowej suplementów diety Oslo Skin Lab

Wzór formularza reklamacji

Adresat	**NUTRAQ sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa
Niniejszym składam reklamację dotyczącą Produktu (proszę wskazać nazwę Produktu / numer zamówienia):	
Imię i nazwisko klienta	
Data zawarcia Umowy Sprzedaży lub odbioru Produktu	
Przyczyna reklamacji (opis niezgodności z Umową Sprzedaży)	

Data wystąpienia przyczyny reklamacji	
Adres klienta	
Numer telefonu, adres email klienta	
Numer Rachunku Bankowego *(w przypadku żądania zwrotu lub obniżenia ceny)*	
Data i podpis klienta (jeśli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)	