

## REGULAMIN PLATFORMY MELISA.PL

### § 1 Definicje

1. Apteka - apteka ogólnodostępna „Wapteka” prowadzona przez AB INITIO APTEKI SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA JAWNA z siedzibą w Łodzi (94-104), ul. Obywatelska 128/152, NIP: 9471923424, REGON: 100047174, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 268053 na prowadzenie której Łódzki Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny w Łodzi wydał zezwolenie FŁ-1083/A/2015. Apteka prowadzi sprzedaż wysyłkową produktów leczniczych.
2. Dni robocze – oznacza dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Dostawa – oznacza czynność faktyczną polegającą na dostarczeniu Klientowi przez Sprzedawcę, za pośrednictwem Dostawcy, produktu określonego w zamówieniu.
4. Dostawca – oznacza w szczególności firmy kurierskie i inne podmioty świadczące usług dostawy towarów do skrytek pocztowych (np. paczkomaty);
5. Drogeria – drogeria „Melisa” prowadzona przez Drogeria Melisa spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, adres: ul. Senatorska 31, 93-192 Łódź, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi XX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000578455, NIP 6772393008, REGON 362621670, kapitał zakładowy 5.000 PLN . Drogeria prowadzi sprzedaż wysyłkową produktów drogeryjnych.
6. Hasło – oznacza ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych wybranych przez Klienta podczas Rejestracji na Platformie, wykorzystywanych w celu zabezpieczenia dostępu do Konta Klienta.
7. Klient – oznacza podmiot, na rzecz którego zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa mogą być świadczone usługi drogą elektroniczną lub z którym zawarta może być Umowa sprzedaży.
8. Konsument – oznacza osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
9. Konto Klienta – oznacza indywidualny dla każdego Klienta panel, uruchomiony na jego rzecz przez Usługodawcę, po dokonaniu przez Klienta Rejestracji i zawarciu umowy świadczenia usługi prowadzenia Konta Klienta.
10. Platforma – platforma internetowa melisa.pl prowadzona przez Usługodawcę za pośrednictwem, której świadczone są drogą elektroniczną usługi opisane w Regulaminie.
11. Przedsiębiorca – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i dokonującą czynności prawnej związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
12. Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta – oznacza osobę fizyczną zawierającą Umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy sprzedaży wynika, że nie posiada ona dla tego Przedsiębiorcy zawodowego charakteru, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
13. Regulamin – oznacza niniejszy regulamin.
14. Rejestracja – oznacza czynność faktyczną dokonaną w sposób określony w Regulaminie, wymaganą dla korzystania przez Klienta z Konta Klienta i związanych z nim funkcjonalności.
15. Sprzedawca – Apteka i/lub Drogeria, w zależności od kontekstu.

16. Trwały nośnik – oznacza materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
17. Umowa sprzedaży – oznacza umowę sprzedaży zawartą na odległość, na zasadach określonych w Regulaminie, między Klientem a Apteką lub między Klientem a Drogerią, w zależności od rodzaju produktów objętych zamówieniem.
18. Usługi – usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną w ramach Platformy, uregulowane w Regulaminie.
19. Usługodawca – spółka Melisa.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Sienna 75, 00-833 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000401044, NIP: 6772364797, REGON: 122437277, prowadząca Platformę oraz świadczący Usługi opisane w Regulaminie.

## **Rozdział I – zasady funkcjonowania Platformy**

### **§ 2 Postanowienia ogólne**

1. Platforma służy do umożliwienia Klientom zapoznania się z produktami oferowanymi przez Aptekę oraz Drogerię.
2. Usługodawca nie prowadzi sprzedaży produktów oferowanych przez Aptekę i Drogerię na Platformie. W konsekwencji Usługodawca nie jest stroną Umowy sprzedaży zawieranej przez Klienta.
3. Platforma umożliwia Klientom zawarcie Umów sprzedaży produktów wyłącznie z Apteką lub Drogerią.
4. Usługodawca w ramach Platformy zapewnia dostęp do Usług.
5. Wszelkie prawa do Platformy, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jej nazwy, domeny internetowej, a także do wzorców, formularzy, logotypów zamieszczanych na Platformie (za wyjątkiem logotypów i zdjęć prezentowanych na Platformie w celach prezentacji towarów, do których to prawa autorskie należą do podmiotów trzecich) należą do Usługodawcy a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem oraz za zgodą Usługodawcy wyrażoną na piśmie.
6. Usługodawca dołoży starań, aby korzystanie z Platformy było możliwe dla użytkowników Internetu z użyciem wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów urządzeń oraz typów połączeń internetowych. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Platformy to przeglądarka internetowa w wersji co najmniej Internet Explorer 11 lub Chrome 39 lub Firefox 34 lub Opera 26 lub Safari 5 lub nowszych, z włączoną obsługą języka Javascript, akceptująca pliki typu „cookies” oraz łącze internetowe o przepustowości co najmniej 256 kbit/s. Platforma jest responsywna i dynamicznie dopasowuje się do każdej rozdzielczości ekranu.
7. Usługodawca stosuje mechanizm plików “cookies”, które podczas korzystania przez Klientów z Platformy, zapisywane są przez serwer Usługodawcy na dysku twardym urządzenia końcowego Klienta. Szczegółowe informacje na temat plików „cookies” zawarto w [Polityce Prywatności](#).
8. Klient zobowiązany jest przed rozpoczęciem korzystania z Platformy zapoznać się z Regulaminem oraz przestrzegać jego postanowień.

### § 3 Usługi świadczone na Platformie

1. Usługodawca w ramach Platformy zapewnia dostęp do następujących Usług:
  - a. dostęp do wyszukiwarki, która pozwala na przeglądanie produktów prezentowanych przez Sprzedawców;
  - b. kompletowanie koszyka przez Klienta;
  - c. umożliwienie zawarcia Umowy Sprzedaży z Drogerią;
  - d. zapewnienie przekierowania na stronę internetową Apteki w celu zawarcia Umowy Sprzedaży z Apteką;
  - e. prowadzenie Konta Klienta;
  - f. Newsletter;
  - g. zamieszczanie opinii o produktach;
  - h. dostęp do treści edukacyjnych związanych ze zdrowiem, profilaktyką oraz urodą.
2. Usługi są świadczone bezpłatnie.
3. Usługi świadczone są 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem przerw technicznych, o których mowa w § 15.
4. Pomiędzy Usługodawcą a Klientem dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie Usługi w momencie rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Klienta. Umowa zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym z chwilą zakończenia korzystania z Usługi przez Klienta, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących Newslettera, zamieszczania opinii oraz Konta Klienta.
5. Usługodawca zastrzega sobie możliwość wyboru i zmiany rodzaju, form, czasu oraz sposobu udzielania dostępu do Usług, o czym poinformuje Klientów w sposób właściwy dla zmiany Regulaminu.
6. Klient może zgłosić Usługodawcy reklamację w związku z korzystaniem z Usług. Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej i przesłana na adres kontakt@melisa.pl. W zgłoszeniu reklamacyjnym Klient winien zawrzeć opis zaistniałego problemu. Usługodawca niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni rozpatruje reklamacje i udziela Klientowi odpowiedzi.
7. Klient będący Konsumentem oraz Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może odstąpić od umowy o świadczenie drogą elektroniczną Usług bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone:
  - a) poprzez skorzystanie z funkcji odstąpienia od umowy udostępnionej na Platformie pod adresem <https://melisa.pl/zwroty-i-reklamacje>, oznaczonej w sposób umożliwiający jej łatwe odnalezienie, w szczególności sformułowaniem „Odstąp od umowy tutaj” lub równoważnym;
  - b) poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres e-mail: kontakt@melisa.pl;
  - c) przy wykorzystaniu formularza odstąpienia od umowy dostępnego pod adresem: <https://melisa.pl/zwroty-i-reklamacje/>.
  - 7a. W przypadku skorzystania z funkcji odstąpienia od umowy dostępnej na Platformie Klient wypełnia elektroniczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy, a następnie składa je za pomocą funkcji oznaczonej jako „Potwierdź odstąpienie od umowy” lub równoważnym jednoznacznym sformułowaniem.
  - 7b. Termin do odstąpienia od umowy uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem Klient:
    - a) wyśle oświadczenie o odstąpieniu od umowy na adres e-mail wskazany powyżej, albo wskazany w formularzu odstąpienia od umowy udostępnionym pod adresem wskazanym powyżej albo
    - b) wypełni oświadczenie o odstąpieniu od umowy za pośrednictwem funkcji odstąpienia od umowy dostępnej na Platformie orazłoży je przy użyciu funkcji potwierdzenia odstąpienia od umowy zgodnie z ust. 8 niniejszego paragrafu.

7c. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy za pośrednictwem funkcji udostępnionej na Platformie, Usługodawca niezwłocznie prześle Klientowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zawierające treść oświadczenia oraz datę i godzinę jego złożenia.

#### [Newsletter]

8. Z usługi Newsletter może skorzystać każdy Klient, który wprowadzi swój adres poczty elektronicznej, wykorzystując w tym celu formularz rejestracyjny udostępniony przez Usługodawcę na Platformie. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego, Klient otrzymuje niezwłocznie, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym potwierdzenie przez Usługodawcę. Z tą chwilą zawarta zostaje umowa o świadczenie drogą elektroniczną usługi Newsletter.
9. Usługa Newsletter polega na przesyłaniu przez Usługodawcę, na adres poczty elektronicznej, wiadomości w formie elektronicznej zawierającej informacje o produktach Drogerii. Newsletter przesyłany jest przez Usługodawcę do wszystkich Klientów, którzy dokonali subskrypcji.
10. Każdy Newsletter kierowany do Klientów zawiera, w szczególności: informację o nadawcy, wypełnione pole „temat”, określające treść przesyłki oraz informację o możliwości i sposobie rezygnacji z usługi nieodpłatnej Newsletter.
11. Klient może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania Newsletter'a przez wypisanie się z subskrypcji za pośrednictwem odnośnika zamieszczonego w każdej wiadomości elektronicznej wysłanej w ramach usługi Newsletter lub za pośrednictwem aktywacji odpowiedniego pola w Koncie Klienta.

#### [Zamieszczanie opinii o produktach]

12. Usługa zamieszczania opinii o produktach polega na umożliwieniu przez Usługodawcę, Klientom, którzy dokonali zakupu produktów w Aptece lub Drogerii opublikowania indywidualnych i subiektywnych wypowiedzi Klienta dotyczących w produktów.
13. Usługa zamieszczania opinii o produktach nie dotyczy produktów leczniczych.
14. Usługa ta funkcjonuje w oparciu o następujące zasady:
  - a. Usługodawca współpracuje z serwisem TrustMate S.A. z siedzibą we Wrocławiu, kod pocztowy 51-641, Bartoszowicka 3, KRS 0000737597, NIP: 8971854393 (dalej „TrustMate”), w celu monitorowania oraz podnoszenia satysfakcji Klientów poprzez umożliwienie Klientom wyrażenia opinii o zakupionych u Sprzedawców produktach. W związku z tym Usługodawca za pośrednictwem serwisu TrustMate wysyła zaproszenia do Klientów z prośbą o wystawienie opinii o zakupionym produkcie. Wystawienie opinii jest całkowicie dobrowolne.
  - b. opinia może być wystawiona jedynie przez Klienta, który dokonał zakupów u Sprzedawców. Pierwsza prośba do zamieszczenia opinii o produkcie wysyłana jest do Klienta w terminie 4 dni od dnia wysłania zamówienia i jest ponawiana po upływie kolejnych 7 dni w przypadku braku odpowiedzi do tego dnia ze strony Klienta.
  - c. wystawione przez Klienta opinie są publikowane przez Usługodawcę na Platformie na karcie produktu, którego opinia dotyczy.
  - d. Klient publikując ocenę lub komentarz dotyczący produktu wyraża zgodę na opublikowanie na Platformie jego imienia jako oznaczenia autora komentarza lub oceny.
15. Usługa zamieszczania opinii o produkcie nie może być wykorzystywane przez Klienta do zamieszczania treści:
  - a. niezwiązanych z nabytym produktem,
  - b. które zawierają linki,

- c. które mają na celu promocje działań Klienta lub podmiotów trzecich, służą i polegają w szczególności na zamieszczaniu reklam oraz promowaniu produktów i usług Klienta lub podmiotów trzecich,
  - d. które nawiązują do przemocy wobec jakichkolwiek osób trzecich bądź innych istot żywych,
  - e. znieważających, znieważających, naruszających dobra osobiste jakiejkolwiek osoby trzeciej,
  - f. o charakterze nieprawdziwym, naruszającym dobre obyczaje lub zasady współżycia społecznego.
16. W celu rozwiania wątpliwości Usługodawca wyjaśnia, że usługa zamieszczania opinii o produkcie przeznaczona jest do wyrażania osobistej, subiektywnej oceny produktu przez co należy rozumieć ocenę jego jakości i funkcjonalności, co umożliwić ma przede wszystkim ułatwienie decyzji o jego ewentualnym zakupie innym Klientom. Opinia może być wystawiona tylko do faktycznie zakupionych produktów w Aptece lub Drogerii.
17. Wszelkie opinie nie odnoszące się wprost do informacji o danym produkcie będą przez Usługodawcę niezwłocznie usuwane.
18. Zamieszczona opinia może zostać w każdym czasie usunięta przez jej autora.
19. Opinia nie jest poddawana automatycznej ocenie pod kątem treści.
20. Rezygnacja z usługi zamieszczania opinii możliwa jest w każdej chwili i polega na zaprzestaniu zamieszczania treści przez Klienta.

[Treści edukacyjne]

21. Usługodawca udostępnia w ramach Platformy treści edukacyjne oraz informacyjne dotyczące zdrowia, profilaktyki chorób, urody, pielęgnacji oraz zdrowego stylu życia.
22. Wszelkie treści udostępniane na Platformie nie stanowią porad o charakterze medycznym. Żadnej z informacji udostępnionych na Platformie nie należy rozumieć jako:
- a. wykonywania działalności leczniczej lub udzielenia świadczenia zdrowotnego w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
  - b. udzielania świadczenia zdrowotnego w rozumieniu ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
  - c. stawiania diagnozy będącej podstawą w zakresie sposobu leczenia Klienta.
23. Żadna z informacji udostępnionych na Platformie nie zastępuje wizyty u lekarza lub konsultacji z farmaceutą.

#### **§ 4 Konto Klienta**

- 1. Usługa prowadzenia Konta Klienta dostępna jest po dokonaniu Rejestracji na zasadach opisanych w Regulaminie i polega na udostępnieniu Klientowi dedykowanego panelu w ramach Platformy.
- 2. W celu utworzenia Konta Klienta, Klient obowiązany jest dokonać nieodpłatnej Rejestracji.
- 3. Rejestracja nie jest konieczna do złożenia zamówienia poprzez Platformę.
- 4. W celu Rejestracji, Klient powinien wypełnić formularz rejestracyjny udostępniony przez Usługodawcę i przesłać wypełniony formularz rejestracyjny drogą elektroniczną do Usługodawcy poprzez wybór odpowiedniej funkcji znajdującej się w formularzu rejestracyjnym. Podczas Rejestracji Klient ustala indywidualne Hasło.
- 5. W trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego, Klient ma możliwość zapoznania się z Regulaminem, akceptując jego treść poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu.
- 6. Podczas Rejestracji oraz podczas korzystania z Konta Klienta Klient zobowiązany jest podawać prawdziwe dane oraz składać oświadczenia zgodne ze stanem faktycznym
- 7. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego Klient otrzymuje niezwłocznie, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym wiadomość z prośbą o potwierdzenie Rejestracji przez Klienta. Z chwilą potwierdzenia przez Klienta rejestracji zawarta zostaje umowa o świadczenie drogą elektroniczną usługi prowadzenie Konta Klienta, zaś

Klient uzyskuje możliwość dostępu do Konta Klienta i dokonywania zmian podanych podczas Rejestracji danych.

8. Konto Klienta jest narzędziem ułatwiającym Klientowi korzystanie z Platformy oraz dokonywanie zakupów w Aptece i Drogerii.
9. Konto Klienta służy także do logowania się na odrębnej stronie internetowej Apteki [www.wapteka.pl](http://www.wapteka.pl).
10. Na jeden adres e-mail może przypadać wyłącznie jedno aktywne Konto Klienta.
11. Konto Klienta zapewnia możliwość dostępu Klientowi do danych o historycznych zamówieniach i fakturach w Drogerii.
12. Konto Klienta zapewnia możliwość dostępu Klientowi do danych o historycznych zamówieniach i fakturach w Aptece. W tym zakresie funkcjonalność Konta Klienta ogranicza się wyłącznie do umożliwienia Klientowi dostępu do scharakteryzowanych danych w Aptece, natomiast Usługodawca nie posiada dostępu do danych przetwarzanych przez Aptekę.  
12a. W ramach Konta Klienta Usługodawca może udostępniać funkcjonalności związane z wykonywaniem praw Konsumenta wynikających z zawartych Umów sprzedaży, w szczególności funkcję umożliwiającą złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży drogą elektroniczną. Szczegółowe zasady korzystania z tej funkcji określa § 13 Regulaminu.
13. Klient, który dokonał Rejestracji, może rozwiązać umowę o świadczenie usługi prowadzenia Konta Klienta, w każdym czasie bez podawania przyczyny poprzez wysłanie do Usługodawcy stosownego oświadczenia woli, przy użyciu dowolnego środka komunikacji na odległość, umożliwiającego zapoznanie się Usługodawcy z oświadczeniem woli Klienta. Konto zostanie usunięte w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia przez Usługodawcę. Usunięcie Konta nie jest równoznaczne z usunięciem danych osobowych.
14. Usługodawca może wypowiedzieć Klientowi umowę o świadczenie usługi prowadzenia Konta Klienta z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia z powodu braku aktywności klienta przez okres przekraczający 5 lat (tzw. „martwe konto”).
15. Usługodawca może wypowiedzieć Klientowi umowę o świadczenie usługi prowadzenia Konta Klienta z skutkiem natychmiastowym z istotnego naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, w szczególności zasad zamieszczania opinii o produktach.
16. Wypowiedzenie umowy przez Usługodawcę następuje poprzez wysłanie do Klienta stosownego oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta podczas Rejestracji.

## **Rozdział II – Umowy Sprzedaży**

### **§ 5 Ogólne zasady realizacji zamówień**

1. Produkty oferowane przez Sprzedawców z wykorzystaniem Platformy posiadają przypisane i widoczne dla Klienta kategorię dzielące asortyment na produkty oferowane przez Aptekę oraz produkty oferowane przez Drogerię.
2. Klient ma możliwość dodania produktów, o których mowa w ust. 1 do wspólnego koszyka w ramach Platformy. Jednakże Umowa Sprzedaży zawierana jest odrębnie pomiędzy Klientem a Apteką oraz Klientem a Drogerią w zależności od specyfiki produktów dodanych do koszyka.
3. W przypadku złożenia zamówienia na produkty prezentowane zarówno przez Drogerię, jak i Aptekę, każdy sprzedawca oddzielnie przyjmuje zamówienie do realizacji.
4. Ceny produktów podane na Platformie są wyrażone w PLN, zawierają podatek VAT i nie zawierają kosztów dostawy. Ceny są na bieżąco aktualizowane. Oferta może ulec zmianie w każdym czasie, z tym że zmiany nie wywołują skutku w stosunku do zamówień złożonych u Sprzedawców przed dokonaniem zmiany.

5. Opisy produktów znajdujące się na Platformie służą wyłącznie celom informacyjnym oraz identyfikacyjnym. Klient powinien zapoznać się z instrukcją obsługi lub ulotką dołączoną do zakupionego produktu.

## **§ 6 Zamówienia w Drogerii**

1. Klient, który chce zakupić produkty oferowane przez Drogerię powinien wypełnić elektroniczny formularz zamówienia udostępniony na Platformie.
2. Złożenie zamówienia na produkty oferowane przez Drogerię odbywa się na podstawie Regulaminu.
3. Drogeria prowadzi wyłącznie obrót detaliczny produktami.
4. Drogeria nie prowadzi sprzedaży wysyłkowej produktów leczniczych.
5. Drogeria ponosi odpowiedzialność za zgodność zamówionych produktów z Umową sprzedaży.
6. Produkty oferowane przez Drogerię mogą zostać objęte działaniami promocyjnymi upoważniającymi do zakupu produktów z rabatami pod warunkiem spełnienia zasad oznaczonych w informacji o promocji.
7. Informacje zawarte na Platformie nie stanowią oferty Drogerii w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a jedynie zaproszenie Klientów do składania ofert zawarcia Umowy sprzedaży.
8. Klient może składać zamówienia w Drogerii za pośrednictwem Platformy przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
9. Klient składający zamówienie za pośrednictwem Platformy, kompletuje zamówienie wybierając produkt oferowany przez Drogerię, a którym jest zainteresowany. Dodanie produktu do zamówienia następuje przez wybór polecenia DODAJ DO KOSZYKA albo DO KOSZYKA przy danym produkcie prezentowanym na Platformie. Klient po skompletowaniu całości zamówienia i wskazaniu w „KOSZYKU” sposobu Dostawy oraz formy płatności, składa zamówienie przez wysłanie formularza zamówienia do Drogerii, wybierając na Platformie przycisk „Zamawiam i płacę”. Każdorazowo przed wysyłką zamówienia do Drogerii, Klient jest informowany o łącznej cenie za wybrany produkt i Dostawę, jak też o wszystkich dodatkowych kosztach jakie jest zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży.
10. Złożenie zamówienia stanowi złożenie przez Klienta oferty zawarcia Umowy sprzedaży produktów będących przedmiotem zamówienia.
11. Po złożeniu zamówienia, Klient otrzymuje na swój adres poczty elektronicznej potwierdzenie jego złożenia. W ramach tej wiadomości Klient otrzymuje także potwierdzenie warunków Umowy sprzedaży na Trwałym nośniku.
12. Następnie, po potwierdzeniu złożenia zamówienia, Klient otrzymuje na swój adres poczty elektronicznej informację o przyjęciu zamówienia do realizacji. Informacja o przyjęciu zamówienia do realizacji jest oświadczeniem Drogerii o przyjęciu oferty i z chwilą jego otrzymania przez Klienta zostaje zawarta Umowa sprzedaży.

## **§ 7 Zamówienia w Aptece**

1. Warunkiem zawarcia Umowy Sprzedaży z Apteką jest przekierowanie na stronę internetową Apteki, uzupełnienie formularza zamówienia oraz akceptacja przez Klienta regulaminu Apteki.
2. Przekierowanie z Platformy na stronę internetową Apteki ma charakter dobrowolny, jest jednak konieczne do zawarcia Umowy Sprzedaży z Apteką.
3. Warunki realizacji zamówień w Aptece określa odrębny regulamin sprzedaży wysyłkowej Apteki dostępny na stronie internetowej Apteki, akceptowany poprzez złożenie oświadczenia woli przez Klienta w chwili składania zamówienia.

## **§ 8 Płatności**

1. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione produkty:
  - a. karta płatnicza, blik oraz przelew bankowy poprzez zewnętrzny system płatności przelewy24.pl, obsługiwany przez firmę PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (w tym przypadku realizacja zamówienia rozpoczęta zostanie po przesłaniu Klientowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po wpłynięciu środków na odpowiedni rachunek bankowy);
  - b. przelew bankowy na rachunek bankowy Apteki lub Drogerii, z odroczonym terminem płatności. Klient po wybraniu metody płatności PayPo obsługiwanej przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu albo BLIK płać później obsługiwanej przez Polski Standard Płatności spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, zostaje przekierowany do danego serwisu transakcyjnego, zaś skorzystanie z tej formy płatności wymaga uprzedniego dokonania pozytywnej weryfikacji danych Klienta przez dostawcę płatności na warunkach określonych w regulaminie płatności udostępnianym przez danego dostawcę usługi płatności. Realizacja zamówienia i wysyłka rozpoczęte zostaną po przesłaniu Klientowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po wpłynięciu środków na odpowiedni rachunek bankowy;
  - c. płatność za pobraniem zgodnie z formą zapłaty udostępnioną przez Dostawcę (w tym przypadku realizacja zamówienia zostanie rozpoczęta po przesłaniu Klientowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia).
2. W przypadku złożenia zamówienia obejmującego produkty zarówno Drogerii jak i Apteki, Klient dokonuje jednej płatności za wszystkie produkty, a zewnętrzny system płatności rozdziela uiszczoną kwotę i przekazuje poszczególnym Sprzedawcom kwoty im należne.
3. Klient powinien dokonać płatności za zamówienie w wysokości wynikającej z zawartej Umowy sprzedaży w terminie 1 Dnia od chwili złożenia zamówienia, jeżeli wybrał formę przedpłaty. W przypadku braku niezwłocznego dokonania płatności, Klient otrzyma przypomnienie wysłane na jego adres mail.
4. Klient otrzymuje na adres poczty elektronicznej podany w formularzu zamówienia dowód zakupu obejmujący dostarczane produkty, w formie pliku elektronicznego w formacie PDF, odrębnie dla każdego sprzedawcy.
5. Zawarcie umowy sprzedaży z Drogerią i akceptacja postanowień Regulaminu oznacza wyrażenie zgody na wystawienie i udostępnienie Kupującemu faktur oraz faktur korygujących w formie elektronicznej, zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. Wyrażenie zgody na udostępnianie faktur w formie elektronicznej jest równoznaczne z rezygnacją z otrzymywania faktur w wersji papierowej.

## **§ 9 Dostawa**

1. W przypadku zamówienia obejmującego produkty zarówno Drogerii jak i Apteki możliwa jest wspólna Dostawa dla całości zamówienia.
2. Drogeria realizuje Dostawę wyłącznie na terenie Polski.
3. Drogeria zastrzega sobie prawo do ograniczenia sposobu płatności i Dostawy poprzez nieudostępnianie części z opcji dla wybranych produktów, grup asortymentowych lub zamówień o określonym poziomie wartości.
4. Usługodawca zamieszcza na Platformie informację o liczbie Dni roboczych potrzebnych do Dostawy i realizacji zamówienia.
5. Termin Dostawy i realizacji zamówienia wskazany na Platformie liczony jest w Dniach roboczych.
6. Zamówione produkty są dostarczane do Klienta za pośrednictwem Dostawcy na adres wskazany w formularzu zamówienia.
7. W przypadku wyboru dostawy do skrytek pocztowych (np. paczkomatów) jako Dostawcy, adresem Dostawy będzie adres paczkomatu wybranego przez Klienta w momencie składania zamówienia.

8. W przypadku wyboru opcji dostawy do punktu odbioru, adresem Dostawy będzie adres punktu odbioru, wybranego przez Klienta w momencie składania zamówienia.
9. W dniu wysłania produktu do Klienta przekazywana jest na adres poczty elektronicznej Klienta wiadomość wraz z numerem przewozowym paczki, potwierdzająca nadanie przesyłki.
10. Klient obowiązany jest zbadać doręczoną przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach danego rodzaju. W razie stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia przesyłki Klient ma prawo żądać od pracownika Dostawcy spisania właściwego protokołu.
11. W przypadku nieobecności Klienta pod wskazanym przez niego adresem, podanym przy składaniu zamówienia jako adres Dostawy, pracownik Dostawcy pozostawi awizo lub podejmie próbę kontaktu telefonicznego celem ustalenia terminu, w którym Klient będzie obecny. W przypadku zwrotnego odesłania zamówionego produktu przez Dostawcę, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefonicznie, ustalając czy Klient życzy sobie ponownego doręczenia zamówienia. Jeśli w terminie 7 dni Sprzedawca nie otrzyma od Klienta informacji, iż zamówienie ma zostać ponownie wysłane, prześle Klientowi na Trwałym nośniku oświadczenie o odstąpieniu od umowy na podstawie art. 491 Kodeksu Cywilnego oraz dokona zwrotu płatności na rzecz Klienta, jeśli płatność została przez niego dokonana (Klient wybrał formę przedpłaty).

### **Rozdział III – reklamacja, rękojmia, gwarancja i odstąpienie od umowy**

Postanowienia rozdziału III dotyczą wyłącznie produktów zakupionych przez Klienta w Drogerii. Zasady reklamacji, rękojmi oraz gwarancji, a także odstąpienia od Umowy sprzedaży dla produktów zakupionych w Aptece reguluje regulamin sprzedaży wysyłkowej Apteki.

#### **§ 10 Niezgodność produktu z Umową Sprzedaży**

[Reklamacja Konsumenta oraz Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta]

1. Produkt jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
  - a. opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
  - b. przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsument, o którym Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, powiadomił Drogerię najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Drogeria zaakceptowała.
2. Ponadto produkt, aby został uznany za zgodny z umową, musi:
  - a. nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się produktu tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - b. występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do produktów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla produktu tego rodzaju i których Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter produktu oraz publiczne zapewnienie złożone przez Drogerię, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Drogeria wykaże, że:
    - nie wiedziała o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mogła o nim wiedzieć;
    - przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób;
    - publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta o zawarciu umowy.

- c. być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może rozsądnie oczekiwać;
  - d. być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Drogeria udostępniła Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
3. Drogeria nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności produktu z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha produktu odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 4 niniejszego paragrafu, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy produktu.
  4. Drogeria ponosi odpowiedzialność za brak zgodności produktu z Umową sprzedaży wynikający z niewłaściwego zamontowania produktu, jeżeli:
    - a. zostało ono przeprowadzone przez Drogerię lub na jego odpowiedzialność;
    - b. niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią.
  5. Drogeria ponosi odpowiedzialność za brak zgodności produktu z Umową sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności produktu do użycia, określony przez Drogerię, jej poprzedników prawnych lub osoby działające w jej imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności produktu z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia produktu, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką produktu lub charakterem braku zgodności produktu z umową.
  6. Drogeria nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności produktu z umową określonego w ust. 5 niniejszego paragrafu, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
  7. Jeżeli produkt jest niezgodny z Umową sprzedaży, Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może żądać jego naprawy lub wymiany.
  8. Drogeria może dokonać wymiany, gdy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta żąda naprawy, lub Drogeria może dokonać naprawy, gdy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności produktu z umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Drogerii. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Drogerii, może on odmówić doprowadzenia produktu do zgodności z umową.
  9. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Drogerii uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności produktu z umową, wartość produktu zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia produktu do zgodności z umową.
  10. Drogeria dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której została poinformowana przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta, uwzględniając specyfikę produktu oraz cel, w jakim Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Drogeria.
  11. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta udostępnia Drogerii produkt podlegający naprawie lub wymianie. Drogeria odbiera od Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta produkt na swój koszt.

12. Jeżeli produkty został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności produktu z umową, Drogeria demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
13. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykle korzystanie z produktu, który następnie został wymieniony.
14. Jeżeli produkt jest niezgodny z umową Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
  - a. Drogeria odmówiła doprowadzenia produktu do zgodności z umową zgodnie z ust. 7 niniejszego paragrafu;
  - b. Drogeria nie doprowadziła produktu do zgodności z umową zgodnie z ust. 9 – 11 niniejszego paragrafu;
  - c. brak zgodności produktu z umową występuje nadal, mimo że Drogeria próbowała doprowadzić produkt do zgodności z umową;
  - d. brak zgodności produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych od ust. 6 do ust. 11 niniejszego paragrafu;
  - e. z oświadczenia Drogerii lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi ona produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta.
15. Drogeria jest obowiązana udzielić odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
16. Drogeria zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta, kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta o obniżeniu ceny.
17. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności produktu z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności produktu z umową jest istotny.
18. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych produktów dostarczonych na podstawie umowy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych produktów, a także w odniesieniu do innych produktów nabytych przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta wraz z produktami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta zgodził się zatrzymać wyłącznie produkty zgodne z umową.
19. W razie odstąpienia od umowy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta niezwłocznie zwraca produkt Drogerii na jego koszt. Drogeria zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania produktu lub dowodu jego odesłania.
20. Drogeria dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
21. Drogeria nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r., o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
22. Reklamację można złożyć na formularzu, którego wzór został zamieszczony przez Drogerię na Platformie pod adresem: <https://melisa.pl/zwroty-i-reklamacje>.

## **§ 11 Rękojmia dla Przedsiębiorców**

1. Drogeria zapewnia Dostawę produktu pozbawionego wad fizycznych i prawnych. Drogeria jest odpowiedzialna względem Przedsiębiorcy, jeżeli produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmią).
2. Jeżeli produkt ma wadę, Przedsiębiorca może:
  - a. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży, chyba że Drogeria niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy wymieni produkt wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie.
  - b. ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli produkt był już wymieniony lub naprawiany przez Drogerię albo Drogeria nie uczyniła zadość obowiązkowi wymiany produktu na wolny od wad lub usunięcia wad. Przedsiębiorca może zamiast zaproponowanego przez Drogerię usunięcia wady żądać wymiany produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Przedsiębiorcę jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Drogerię. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Przedsiębiorcę inny sposób zaspokojenia.
  - c. żądać wymiany produktu wadliwego na wolny od wad albo usunięcia wady. Drogeria jest obowiązana wymienić produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy.
3. Drogeria może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Przedsiębiorcy, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową sprzedaży produktu wadliwego w sposób wybrany przez Przedsiębiorcę jest niemożliwe lub w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Drogeria.
4. Przedsiębiorca, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć rzecz wadliwą na adres Drogerii. Koszt dostarczenia pokrywa Drogeria.
5. Drogeria odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania produktu Przedsiębiorcy. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę produktu na wolny od wad przedawnia się z upływem roku, lecz termin ten nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w zdaniu pierwszym. W tym terminie Przedsiębiorca może odstąpić od Umowy sprzedaży lub złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny z powodu wady produktu. Jeżeli Przedsiębiorca żądał wymiany produktu na wolny od wad lub usunięcia wady, termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży lub złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany produktu lub usunięcia wady.
6. Wszelkie reklamacje związane z produktem lub realizacją Umowy sprzedaży, Przedsiębiorca może kierować w formie pisemnej na adres Drogerii.
7. Drogeria w ciągu 14 dni od dnia żądania zawierającego reklamację, ustosunkuje się do reklamacji produktu lub reklamacji związanej z realizacją Umowy sprzedaży zgłoszonej przez Przedsiębiorcę.

## **§ 12 Gwarancja**

1. Produkty sprzedawane przez Drogerię mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta produktu bądź dystrybutora.
2. W wypadku produktów objętych gwarancją, informacja dotycząca udzielania gwarancji jest każdorazowo prezentowana na Platformie.

## **§ 13 Odstąpienie od Umowy sprzedaży**

1. Klient będący Konsumentem oraz Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, który zawarł Umowę sprzedaży, może w terminie 30 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.
2. Bieg terminu na odstąpienie od Umowy sprzedaży rozpoczyna się od chwili objęcia produktu w posiadanie przez Konsumenta. Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta lub wskazaną przez nich osobę trzecią inną niż przewoźnik.
3. Konsument oraz Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może odstąpić od Umowy sprzedaży składając Drogerii oświadczenie o odstąpieniu. Oświadczenie to może zostać złożone przykładowo pisemnie na adres Drogerii, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Drogerii. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór został zamieszczony przez Drogerię na Platformie pod adresem: <https://melisa.pl/zwroty-i-reklamacje/>. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
  - 3a. W przypadku Umów sprzedaży zawieranych na odległość za pośrednictwem interfejsu internetowego Platformy Konsument oraz Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może również odstąpić od Umowy sprzedaży za pomocą udostępnionej przez Drogerię funkcji odstąpienia od umowy. Funkcja ta jest dostępna w sposób wyróżniony i łatwo dostępny na Platformie pod adresem: <https://melisa.pl/zwroty-i-reklamacje> oraz na Koncie Klienta (w przypadku jego założenia) przez okres, w którym Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta jest uprawniony do odstąpienia od Umowy sprzedaży i oznaczona jest sformułowaniem „Odstąp od umowy tutaj” lub innym równoważnym i jednoznacznym sformułowaniem. Korzystając z funkcji odstąpienia od umowy, Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta wypełnia elektroniczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy, wskazując lub potwierdzając co najmniej: imię i nazwisko, dane identyfikujące Umowę sprzedaży, od której odstępuje, adres poczty elektronicznej lub inne dane kontaktowe umożliwiające przekazanie potwierdzenia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży następuje za pomocą funkcji potwierdzenia odstąpienia od umowy oznaczonej sformułowaniem „Potwierdź odstąpienie od umowy” lub innym równoważnym i jednoznacznym sformułowaniem.
  - 3b. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży może dotyczyć wszystkich lub wybranych produktów objętych zamówieniem, o ile charakter Umowy sprzedaży na to pozwala.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, jest ona uważana za niezawartą.
5. Jeśli Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży zanim Drogeria przyjęła jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
6. Drogeria ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszt Dostawy produktu do Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta. Drogeria może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta do chwili otrzymania z powrotem produktu lub dostarczenia przez Klienta dowodu odesłania produktu, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
  - 6a. W przypadku złożenia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży za pomocą funkcji odstąpienia od umowy dostępnej na Platformie, Drogeria niezwłocznie przesyła Konsumentowi/Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, zawierające treść oświadczenia oraz datę i godzinę jego złożenia.
7. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta korzystający z prawa do odstąpienia wybrał sposób dostarczenia produktu inny niż najtańszy zwykły sposób Dostawy oferowany przez Drogerię, Drogeria nie jest zobowiązana do zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

8. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta ma obowiązek zwrócić produkt Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie produktu na adres Sprzedawcy przed upływem tego terminu.  
8a. Termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży uważa się za zachowany również wtedy, gdy przed jego upływem Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta wypełni oświadczenie o odstąpieniu od umowy przy wykorzystaniu funkcji odstąpienia od umowy dostępnej na Platformie i złoży je za pomocą funkcji potwierdzenia odstąpienia od umowy, o której mowa w pkt. 3a niniejszego paragrafu.
9. W wypadku odstąpienia Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu produktu.
10. Konsument oraz Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza sposób konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu.
11. Drogeria dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument chyba, że Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
12. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje Klientowi będącemu Konsumentem oraz Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta w odniesieniu do umów w których produktem jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia., również wtedy gdy Drogeria informowała o krótkim terminie przydatności przy składaniu zamówienia (np. informacja o krótkim terminie przydatności wskazana w opisie towaru na Platformie).
13. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje Klientowi będącemu Konsumentem oraz Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta w odniesieniu do umów, w których produktem jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

## **Rozdział IV – pozostałe warunki świadczenia Usług**

### **§ 14 Obowiązki Klienta**

1. W celu złożenia zamówienia za pośrednictwem Platformy oraz w celu korzystania z Usług, konieczne jest posiadanie przez Klienta aktywnego konta poczty elektronicznej.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywanie przez Klienta Platformy lub Usług, w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający dobra osobiste osób trzecich.
3. Usługodawca oświadcza, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiązać może się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Klientów przez osoby nieuprawnione, dlatego Klienci powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia. W szczególności powinni stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość korzystających z sieci Internet. Usługodawca nigdy nie zwraca się do Klienta z prośbą o udostępnienie mu w jakiegokolwiek formie Hasła.
4. Nie jest dopuszczalne wykorzystywanie zasobów i funkcji Platformy w celu prowadzenia przez Klienta działalności, która naruszałaby interes Usługodawcy.
5. Klient zobowiązuje się, że nie będzie stosować technik i narzędzi wywołujących tzw. web scraping lub innych działań powodujących pobieranie treści z Platformy w celu ich wykorzystania na innych stronach www lub w aplikacjach, w szczególności agregujących dane.

### **§ 15 Przerwa techniczna**

1. Usługodawca dołoży starań, aby zapewnić możliwie najwyższą jakość usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym w szczególności umożliwić korzystanie z Platformy w sposób ciągły.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wyłączenia lub zawieszenia wszystkich lub niektórych funkcjonalności Platformy w celu podjęcia czynności polegających na wprowadzeniu ulepszeń, naprawie błędów lub dokonania czynności konserwacyjnych.
3. Usługodawca będzie powiadamiał Klientów o planowanej przerwie technicznej w formie komunikatu wyświetlanego na Platformie. Usługodawca zastrzega, że w przypadku konieczności nagłego przeprowadzenia czynności, o których mowa w ust. 2 Usługodawca może zarządzić nagłą, nieplanowaną, przerwę techniczną.

### **§ 16 Biuro Obsługi Klienta**

1. Usługodawca zapewnia możliwość uzyskiwania informacji na temat złożonych zamówień, udzielania odpowiedzi na inne pytania Klienta, składanie zamówień oraz składanie reklamacji w drodze kontaktu telefonicznego i mailowego z konsultantami Biura Obsługi Klienta.
2. Informacje o godzinach pracy Biura Obsługi Klienta, numery kontaktowe oraz adres mailowy zamieszczone są na Platformie.
3. Usługi Biura Obsługi Klienta świadczone są nieodpłatnie. W przypadku kontaktu telefonicznego Klient ponosi koszty połączenia w wysokości wynikającej z zawartej indywidualnie przez Klienta umowy z operatorem telekomunikacyjnym.
4. Po kontakcie klienta z Biurem Obsługi Klienta Klient może otrzymać w drodze wiadomości mailowej lub sms wiadomość z prośbą o ocenę jego satysfakcji z obsługi przez Biuro Obsługi Klienta.

### **§ 17 Odpowiedzialność Klienta w zakresie zamieszczanych przez niego treści**

1. Zamieszczając treści oraz udostępniając je Klient dokonuje dobrowolnego rozpowszechniania treści. Zamieszczane treści nie wyrażają poglądów Usługodawcy i nie powinny być utożsamiane z jego działalnością. Usługodawca nie jest dostawcą treści, a jedynie podmiotem, który zapewnia w tym celu odpowiednie zasoby teleinformatyczne.
2. Klient oświadcza, że:
  - a. jest uprawniony do korzystania z autorskich praw majątkowych, praw własności przemysłowej i/lub praw pokrewnych do – odpowiednio – utworów, przedmiotów praw własności przemysłowej (np. znaki towarowe) i/lub przedmiotów praw pokrewnych, które składają się na treści;
  - b. umieszczenie oraz udostępnienie w ramach usług, o których mowa w §3 Regulaminu, danych osobowych, wizerunku oraz informacji dotyczących osób trzecich nastąpiło w sposób legalny, dobrowolny oraz za zgodą osób, których one dotyczą;
  - c. wyraża zgodę na wgląd do opublikowanych treści przez innych Klientów oraz Usługodawcę, jak również upoważnia Usługodawcę do ich wykorzystania nieodpłatnie zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu;
  - d. wyraża zgodę na dokonywanie opracowań utworów w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Klient nie jest uprawniony do:
  - a. zamieszczania w ramach korzystania z usług, o których mowa w §3 Regulaminu, danych osobowych osób trzecich oraz rozpowszechniania wizerunku osób trzecich bez wymaganego prawem zezwolenia lub zgody osoby trzeciej;
  - b. zamieszczania w ramach korzystania z usług, o których mowa w §3 Regulaminu, treści o charakterze reklamowym i/lub promocyjnym.

4. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za zamieszczane przez Klientów treści pod warunkiem otrzymania powiadomienia zgodnie z §18 Regulaminu.
5. Zabronione jest zamieszczanie przez Klientów w ramach korzystania z usług, o których mowa w §3 Regulaminu, treści które mogłyby w szczególności:
  - a. zostać zamieszczane w złej wierze, np. z zamiarem naruszenia dóbr osobistych osób trzecich;
  - b. naruszać jakiegokolwiek prawa osób trzecich, w tym prawa związane z ochroną praw autorskich i praw pokrewnych, ochroną praw własności przemysłowej, tajemnicą przedsiębiorstwa lub mające związek ze zobowiązaniami o zachowaniu poufności;
  - c. posiadać charakter obraźliwy bądź stanowić groźbę skierowaną do innych osób, zawierałyby słownictwo naruszające dobre obyczaje (np. poprzez użycie wulgaryzmów lub określeń powszechnie uznawanych za obraźliwe);
  - d. pozostawać w sprzeczności z interesem Usługodawcy;
  - e. naruszać w inny sposób postanowienia Regulaminu, dobre obyczaje, przepisy obowiązującego prawa, normy społeczne lub obyczajowe.
6. Usługodawca może dokonać moderacji treści umieszczanych przez Klientów na Platformie.
7. Usługodawca informuje Klienta, który umieścił daną treść o jej moderacji wraz z uzasadnieniem, o ile Usługodawca dysponuje danymi umożliwiającymi skontaktowanie się z takim Klientem.
8. Klient wyraża zgodę na nieodpłatne wykorzystywanie przez Usługodawcę umieszczonych przez niego treści w ramach Platformy.

#### **§ 18 Zgłaszanie zagrożenia lub naruszenia praw**

1. W przypadku, gdy Klient lub inna osoba lub podmiot uzna, iż treść publikowana na Platformie narusza ich prawa, dobra osobiste, dobre obyczaje, uczucia, moralność, przekonania, zasady uczciwej konkurencji, know-how, tajemnicę chronioną prawem lub na podstawie zobowiązania albo treść niezgodną z Regulaminem, może powiadomić Usługodawcę o potencjalnym naruszeniu.
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
  - a. wyjaśnienie powodów, dla których osoba zgłaszająca zarzuca, że odpowiednie informacje stanowią treść, o której mowa w ust. 1,
  - b. wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji treści, takiej jak dokładny adres URL,
  - c. imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia.
3. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby zgłaszającej, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie zgłaszającej potwierdzenie otrzymania zgłoszenia.
4. Usługodawca powiadomiony o potencjalnym naruszeniu, podejmuje niezwłoczne działania mające na celu usunięcie z Platformy, treści będących przyczyną naruszenia.
5. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki osobę zgłaszającą o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.
6. Usługodawca rozpatrują wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach procedury zgłaszania treści, o których mowa w ust. 1 oraz podejmują decyzje w odniesieniu do tych treści, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności w terminie 14 dni. Usługodawca poinformuje jednocześnie czy korzysta ze zautomatyzowanych środków.
7. Przed wydaniem decyzji Usługodawca może zwrócić się do Klienta, który umieścił treść objętą zgłoszeniem, o udzielenie wyjaśnień do zgłoszenia, jeśli jest to niezbędne do podjęcia decyzji.
8. Usługodawca ma prawo podczas stwierdzenia naruszenia:
  - a. usunąć treść,
  - b. uniemożliwić dostępu do treści,

- c. zmodyfikować treść.
- 9. O podjętej decyzji Usługodawca powiadamiania osobę zgłaszającą oraz Klienta, który zamieścił kwestionowaną treść.
- 10. Klient, który zamieścił kwestionowaną treść oraz osoba zgłaszająca mogą odwołać się od decyzji Usługodawcy w terminie 14 dni.
- 11. Odwołanie powinno zawierać uzasadnienie. Usługodawca rozpatruje odwołania w terminie 14 dni.
- 12. Usługodawca informuje, że nie ma obowiązku monitorowania informacji, które Klienci przekazują lub przechowują, ani aktywnego ustalania faktów lub okoliczności wskazujących na nielegalną działalność.

## **§ 19 Ochrona danych osobowych**

- 1. Zasady ochrony Danych osobowych zamieszczone są w.

## **§ 20 Postanowienia końcowe**

- 1. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili z Platformy.
- 2. Regulamin oraz umowy zawierane na jego podstawie podlegają prawu polskiemu, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa właściwego dla konsumenta. Jeżeli Klient jest konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terenie Unii Europejskiej, może być uprawniony do korzystania z dodatkowych praw przyznanych mu na mocy lokalnych przepisów ochrony konsumentów, w szczególności dotyczących sprzedaży towarów i świadczenia usług cyfrowych. Żadne postanowienie Regulaminu nie ogranicza tych praw.
- 3. W przypadku gdy Usługodawca poweźmie jakiegokolwiek informacje dające podstawę do podejrzenia, że popełniono, popełnia się lub może dojść do popełnienia przestępstwa zagrażającego życiu lub bezpieczeństwu osoby lub osób, natychmiast informuje o swoim podejrzeniu organy ścigania lub organy sądowe zainteresowanego państwa członkowskiego lub zainteresowanych państw członkowskich i przekazuje wszystkie dostępne informacje na ten temat.
- 4. W przypadku powstania sporu na gruncie zawartej Umowy sprzedaży, strony będą dążyły do rozwiązania sprawy polubownie. Usługodawca informuje Klienta będącego Konsumentem o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Mogą nimi być w szczególności rzecznicy praw konsumenta lub Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, których lista jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem <https://polubowne.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi.6.pl.html>.
- 5. Z ważnej przyczyny Usługodawca może wprowadzić zmiany do niniejszego Regulaminu. Ważną przyczyną zmiany Regulaminu jest:
  - a. zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich wykładni stosowanej przez uprawnione organy, mająca bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkująca koniecznością jego dostosowania do takiej zmiany przepisów lub ich wykładni;
  - b. wydanie orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu przez sąd lub uprawniony organ władzy publicznej, mającego bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkującego koniecznością jego zmiany w celu dostosowania do takiego orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu;
  - c. zapobieganie naruszeniom Regulaminu lub przeciwdziałanie nadużyciom;

- d. usunięcie niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu;
  - e. zmiana w zakresie procesu rejestracji Konta;
  - f. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Platformy;
  - g. zmiany w zakresie nazw, adresów lub danych firmowych wskazanych w treści Regulaminu;
  - h. konieczność dostosowania wymogów technicznych wskazanych w Regulaminie do aktualnych standardów.
6. Wszystkie zamówienia przyjęte przez Drogerię lub Aptekę do realizacji przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu są realizowane na podstawie Regulaminu, który obowiązywał w dniu składania zamówienia przez Klienta. Usługodawca poinformuje Klienta co najmniej na 7 dni przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu o zmianie Regulaminu za pomocą wiadomości przesłanej drogą elektroniczną zawierającej odnośnik do tekstu zmienionego Regulaminu. W razie, gdy Klient nie akceptuje nowej treści Regulaminu obowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Sprzedawcę, co skutkuje rozwiązaniem umowy. Zmiany Regulaminu zostaną opublikowane na Platformie co najmniej 7 dni przed ich wejściem w życie.
7. Umowy ze Sprzedawcą zawierane są w języku polskim.
8. Usługodawca wyznacza elektroniczny punkt kontaktowy związany z Platformą przeznaczony do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją, Radą Usług Cyfrowych oraz przez Użytkowników do bezpośredniej i szybkiej komunikacji: kontakt@melisa.pl. Komunikacja może być prowadzona w języku polskim i angielskim.
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.07.2026 r.