Regulamin sklepu internetowego Apteki Rodzinnej w Brzozowie

Regulamin w brzmieniu z dnia 28 listopada 2026 r. Regulamin można pobrać i zapisać w formacie PDF: Regulamin (PDF).

§ 1. Kto prowadzi sklep

1. Sklep internetowy pod adresem www.apteka-rodzinna.eu (dalej: „Sklep”) prowadzi **Jakub Perkowski**, przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą pod firmą JAKUB PERKOWSKI, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, NIP 966-215-55-74, REGON 520419430, stałe miejsce wykonywania działalności: ul. Sandomierska 6, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski (dalej: „Sprzedawca”).
2. Sprzedawca prowadzi Sklep w ramach apteki ogólnodostępnej „Apteka Rodzinna”, ul. Juliusza Słowackiego 4, 36-200 Brzozów (dalej: „Apteka”), na podstawie zezwolenia na prowadzenie apteki z dnia 7 listopada 2016 r., znak FARZ-DA.8520.2226.2016, wydanego przez Podkarpackiego Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego, przeniesionego na Sprzedawcę decyzją Podkarpackiego Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego nr 1739 z dnia 3 lipca 2025 r. (znak FARZ-DA.8520.2847.2025).
3. Kontakt z Apteką: tel. 13 491 12 35, e-mail: apteka@apteka-rodzinna.eu (dalej: „adres e-mail Sklepu”), adres do korespondencji: ul. Juliusza Słowackiego 4, 36-200 Brzozów. Apteka jest czynna od poniedziałku do piątku w godz. 7:30–19:30 i w soboty w godz. 8:00–15:00.
4. Nadzór nad Apteką sprawuje Podkarpacki Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny. Dane kontaktowe urzędu: Wojewódzki Inspektorat Farmaceutyczny w Rzeszowie, ul. Warszawska 12a, 35-205 Rzeszów, tel. 17 862 05 45, e-mail: biuro@rzeszow.wif.gov.pl.

§ 2. Definicje

1. **Klient** – osoba fizyczna, która składa zamówienie dla siebie lub dla innej osoby (pacjenta), a nie w celu dalszej sprzedaży.
2. **Lek** – produkt leczniczy o kategorii dostępności „wydawany bez przepisu lekarza” (OTC).

3. **Wyrób medyczny** – wyrób medyczny w rozumieniu art. 2a ust. 1 ustawy – Prawo farmaceutyczne, w tym wyposażenie wyrobu medycznego i wyrób do diagnostyki in vitro (np. test ciążowy).
4. **Środek specjalnego przeznaczenia żywieniowego** – środek spożywczy specjalnego przeznaczenia żywieniowego w rozumieniu art. 3 ust. 3 pkt 43 ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia (np. żywność specjalnego przeznaczenia medycznego). Przynależność produktu do tej grupy podajemy na jego stronie.
5. **Pozostałe produkty** – suplementy diety, produkty kosmetyczne (z wyjątkiem perfum i kosmetyków upiększających) oraz inne produkty, które apteka może sprzedawać zgodnie z art. 86 ust. 8 ustawy – Prawo farmaceutyczne, np. środki higieniczne i artykuły do pielęgnacji niemowląt i chorych. Do Pozostałych produktów należą także produkty bez przewidzianego zastosowania medycznego z grup wymienionych w załączniku XVI do rozporządzenia (UE) 2017/745 w sprawie wyrobów medycznych, o ile Apteka może je sprzedawać zgodnie z art. 86 ust. 8 ustawy – Prawo farmaceutyczne; nie są one Wyrobami medycznymi.
6. **Zamówienie** – oświadczenie Klienta złożone za pomocą formularza zamówienia w Sklepie, zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży.
7. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3. Co sprzedajemy i komu

1. W Sklepie można kupić Leki, Wyroby medyczne, Środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego i Pozostałe produkty dostępne w Aptece. Przy każdym produkcie podajemy, do której z tych grup należy.
2. Sklep **nie sprzedaje**:
    a. leków wydawanych na receptę ani leków stosowanych wyłącznie w lecznictwie zamkniętym – Sklep oferuje tylko leki o kategorii dostępności „wydawane bez przepisu lekarza” (OTC);
    b. leków, których wydawanie jest ograniczone wiekiem pacjenta, m.in. zawierających pseudoefedrynę, kodeinę lub dekstrometorfan (art. 68 ust. 3 i art. 71a ustawy – Prawo farmaceutyczne);
    c. leków i innych produktów, które należy przechowywać w lodówce (2–8°C).
3. Sklep sprzedaje wyłącznie Klientom w rozumieniu § 2 pkt 1. Sprzedaż wysyłkowa leków jest umową zawieraną z pacjentem (art. 2 pkt 37aa ustawy – Prawo farmaceutyczne), dlatego Sklep nie przyjmuje zamówień składanych na zaopatrzenie

firm, placówek i innych instytucji. Nie dotyczy to osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, która kupuje dla siebie lub innej osoby jako pacjenta.

4. Dostawy są realizowane wyłącznie na terenie Polski.
5. W jednym zamówieniu można kupić najwyżej taką liczbę opakowań danego Leku, jaka jest podana na stronie tego Leku.
6. Informacje o Lekach w Sklepie opierają się na danych z Rejestru Produktów Leczniczych, który prowadzi Prezes Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych. Przy każdym Leku jest odnośnik do ulotki dla pacjenta zamieszczonej w tym Rejestrze. Przed zamówieniem należy zapoznać się z ulotką.
7. Sklep nie zawiera umów o świadczenia ciągłe ani okresowe (np. subskrypcji) – każde zamówienie jest odrębną umową.

§ 4. Korzystanie ze Sklepu

1. Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną usługi: przeglądanie oferty, formularz zamówienia, formularz kontaktowy. Usługi są bezpłatne. Klient płaci wyłącznie za zamówione produkty i dostawę.
2. Do korzystania ze Sklepu potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą plików cookies niezbędnych do działania Sklepu oraz aktywny adres e-mail.
3. Zakupy robi się bez zakładania konta – Sklep nie prowadzi kont Klientów.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym.
5. Uwagi i reklamacje dotyczące działania Sklepu można zgłaszać na adres e-mail Sklepu albo przez formularz kontaktowy na stronie „Kontakt” (reklamacje – sprawa „Zwrot lub reklamacja”, uwagi – „Inna sprawa”). Odpowiadamy w ciągu 14 dni. Informacje o tym, jak Sklep spełnia wymagania dostępności, oraz zasady rozpatrywania skarg na brak dostępności (odpowiedź najpóźniej w ciągu 30 dni) zawiera strona „Informacja o dostępności” (apteka-rodzinna.eu/informacja-o-dostepnosci), która jest częścią informacji o usłudze.
6. Umowa o przeglądanie oferty zostaje zawarta z chwilą wejścia na stronę Sklepu i rozwiązana z chwilą jej opuszczenia. Umowa o korzystanie z formularza zamówienia lub formularza kontaktowego zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia jego wypełniania i rozwiązana z chwilą jego wysłania albo zaprzestania wypełniania. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług.

7. Korzystanie z internetu wiąże się z zagrożeniami, takimi jak złośliwe oprogramowanie, wyłudzanie danych (phishing) i podszywanie się pod Sklep. Apteka nigdy nie prosi w e-mailu ani SMS-ie o hasło, numer karty ani kod BLIK. Informacje o plikach cookies zawiera Polityka prywatności.

§ 5. Jak złożyć zamówienie i kiedy zawieramy umowę

1. Zamówienia w Sklepie można składać od 1 grudnia 2026 r.; wcześniej formularz zamówienia jest niedostępny. Zamówienie składa się przez formularz zamówienia w Sklepie. Należy podać: imię i nazwisko, adres, numer telefonu i adres e-mail, a jeżeli odbiorca jest inną osobą niż zamawiający – imię i nazwisko, adres i numer telefonu odbiorcy. Bez tych danych zamówienia nie można zrealizować (przy Lekach – § 2 ust. 3 rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych). Jeżeli Klient wskaże inną osobę jako odbiorcę, odbiorca otrzyma paragon z nazwami i cenami produktów (a jeżeli Klient podał NIP – także z tym numerem) w zaklejonej kopercie.
2. Zamówienie składa się w dwóch krokach: 1) koszyk; 2) dane zamawiającego i odbiorcy, dostawa i płatność, podsumowanie i oświadczenia – zakończone przyciskiem **„Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”**. Przed kliknięciem przycisku Klient widzi listę produktów (nazwa, dawka, postać, wielkość opakowania, liczba opakowań, cena), sposób dostawy i jego koszt, sposób płatności i łączną cenę oraz może sprawdzić i poprawić dane i zawartość koszyka. Umowę zawiera się w języku polskim. Sprzedawca nie stosuje kodeksów dobrych praktyk.
3. Złożenie zamówienia jest ofertą zawarcia umowy; informacje o produktach w Sklepie nie są ofertą. Po złożeniu zamówienia Klient otrzymuje e-mail potwierdzający jego otrzymanie. Od tej chwili zamówienie wiąże Klienta na warunkach z ust. 4. E-mail ten nie oznacza przyjęcia zamówienia do realizacji.
4. Do chwili otrzymania e-maila o przyjęciu zamówienia do realizacji Klient może je anulować e-mailem lub telefonicznie. Zamówienie przestaje wiązać Klienta, jeżeli Apteka nie przyjmie go do realizacji w ciągu 2 Dni roboczych od jego złożenia.
5. Każde zamówienie sprawdza farmaceuta albo technik farmaceutyczny Apteki. W razie potrzeby kontaktuje się z Klientem telefonicznie lub e-mailem.
6. Apteka może nie przyjąć zamówienia do realizacji albo przyjąć je w części, gdy:
   a. farmaceuta albo technik farmaceutyczny uzna, że wydanie produktu może zagrażać życiu lub zdrowiu pacjenta lub innych osób (art. 96 ust. 5 pkt 1 ustawy – Prawo farmaceutyczne);

b. farmaceuta albo technik farmaceutyczny poweźmie uzasadnione podejrzenie, że produkt może zostać zastosowany w celu pozamedycznym (art. 96 ust. 5 pkt 2 lit. a ustawy – Prawo farmaceutyczne);
c. liczba zamówionych opakowań przekracza limit podany na stronie Leku;
d. w zamówieniu brakuje danych wymienionych w ust. 1;
e. produktu nie ma w Aptece albo produkt został wstrzymany lub wycofany z obrotu;
f. z okoliczności wynika, że zamówienie nie służy zaopatrzeniu pacjenta, lecz np. odsprzedaży lub zaopatrzeniu firmy albo instytucji (art. 2 pkt 37aa i art. 68 ust. 3 ustawy – Prawo farmaceutyczne);
g. nie udało się skontaktować z Klientem w sprawie wymagającej wyjaśnienia przez farmaceutę albo produktu nie można bezpiecznie wysłać;
h. odbiorcą jest inna osoba niż Klient, a nie udało się powiadomić jej SMS-em ani telefonicznie o przekazaniu nam jej danych, mimo prośby do Klienta o poprawny numer telefonu odbiorcy;
i. odbiorca inny niż Klient wniósł sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych na potrzeby doręczenia albo poinformował, że nie spodziewa się przesyłki lub jej nie przyjmie, a Klient nie wskazał innego odbiorcy lub adresu dostawy przed upływem terminu z ust. 4.

Na przyjęcie zamówienia w części Klient wyraża zgodę e-mailem lub telefonicznie najpóźniej do upływu terminu z ust. 4; bez tej zgody zamówienie nie zostaje przyjęte.

7. **Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą, gdy e-mail z informacją o przyjęciu zamówienia do realizacji trafi na adres e-mail Klienta** (art. 61 § 2 Kodeksu cywilnego). Ten e-mail jest potwierdzeniem zawarcia umowy: zawiera listę produktów, cenę, koszt dostawy, sposób płatności i dostawy oraz niniejszy regulamin w formacie PDF.
8. Jeżeli Klient zapłacił, a zamówienie lub jego część nie zostanie zrealizowana, Sprzedawca zwraca płatność za niezrealizowaną część, a gdy zamówienie w ogóle nie zostanie zrealizowane – wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy, niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych, tym samym sposobem, jakim Klient zapłacił. Nie ogranicza to praw z art. 543^1 Kodeksu cywilnego.

§ 6. Ceny i płatności

1. Ceny w Sklepie są cenami brutto w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Nie zawierają kosztu dostawy, który podajemy przed złożeniem zamówienia.

2. Cena podana przy produkcie w chwili złożenia zamówienia wiąże Sprzedawcę i nie może zostać podwyższona po złożeniu zamówienia. Wiąże ona do czasu przyjęcia zamówienia albo upływu terminu z § 5 ust. 4.
3. Sposoby płatności: przelew na rachunek bankowy Apteki; przy odbiorze osobistym także płatność w Aptece gotówką lub kartą. Po zapłacie przelewem zwracamy tym samym sposobem, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób, który nie wiąże się dla niego z kosztami. Po zapłacie w Aptece gotówką zwracamy gotówkę w Aptece, a za wyraźną zgodą Klienta – bez kosztów przelewem na wskazany rachunek; po zapłacie kartą – na tę kartę. Gdy w Aptece zapłaciła osoba odbierająca, zwrot należy się Klientowi, według jego wyboru: przelewem bez kosztów na wskazany rachunek albo gotówką w Aptece. Na kartę tej osoby zwracamy tylko na wyraźne polecenie Klienta. W takim przypadku, gdy tylko powstanie obowiązek zwrotu, prosimy Klienta e-mailem o wybór. Gotówkę wypłacamy po zgłoszeniu się Klienta w godzinach pracy Apteki, a przelew wykonujemy najpóźniej następnego Dnia roboczego po wskazaniu rachunku. Jeżeli wstrzymaliśmy zwrot na podstawie § 10 ust. 3, gotówkę wypłacamy dopiero po otrzymaniu produktu lub dowodu jego odesłania (zależnie od tego, co nastąpi wcześniej), a przelew wykonujemy najpóźniej następnego Dnia roboczego po tym zdarzeniu albo po wskazaniu rachunku, jeżeli wskazano go później. Jeżeli Klient nie dokona wyboru, kwota pozostaje do jego dyspozycji w Aptece. Jeżeli po zapłacie nie wydano zamówienia albo jego części, kwotę za niewydane produkty zwracamy od razu osobie, która zapłaciła. Zasady tego ustępu stosujemy do każdego zwrotu płatności przewidzianego w regulaminie, także przy odstąpieniu i reklamacji.
4. Przy zapłacie przelewem Klient otrzymuje dane do przelewu w e-mailu o przyjęciu zamówienia do realizacji. Termin zapłaty przelewem wynosi 3 dni od zawarcia umowy. Termin jest zachowany, jeżeli przed jego upływem Klient zleci przelew, a kwota wpłynie na rachunek Apteki najpóźniej następnego Dnia roboczego. Przy wyborze zapłaty w Aptece płaci przy odbiorze Klient albo, w jego imieniu, osoba odbierająca, w terminie odbioru z § 7a ust. 2 lub 5, a termin 3 dni nie ma zastosowania. Jeżeli Klient nie zapłaci przelewem w terminie, Sprzedawca może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od jego upływu, informując o tym Klienta e-mailem. Jeżeli Sprzedawca nie odstąpi w tym terminie, umowa pozostaje w mocy.
5. Do każdego zamówienia Sprzedawca wystawia paragon fiskalny. Na żądanie Klienta Sprzedawca wystawia fakturę na imię i nazwisko oraz adres Klienta podane w zamówieniu. Fakturę z NIP (np. dla osoby prowadzącej działalność gospodarczą, także zwolnionej z VAT) wystawimy tylko wtedy, gdy NIP Klienta znajdzie się na paragonie (art. 106b ust. 5 ustawy o podatku od towarów i usług); dlatego należy go podać w zamówieniu, w polu „NIP – tylko jeżeli chcesz fakturę z NIP”. Podanie NIP w tym polu jest żądaniem wystawienia faktury. O fakturę bez NIP można poprosić e-mailem lub

telefonicznie, najpóźniej przed upływem 3 miesięcy od końca miesiąca, w którym wydaliśmy lub doręczyliśmy zamówienie. Faktura z NIP trafi do Krajowego Systemu e-Faktur i będzie zawierać nazwy produktów – zobaczą ją także osoby, którym Klient dał dostęp do faktur na swój NIP (np. biuro rachunkowe); jeżeli zamówienie odbierze inna osoba, zobaczy ona NIP Klienta na paragonie. Fakturę (a przy fakturze z NIP – jej podgląd) wysyłamy wyłącznie na adres e-mail podany w zamówieniu. Fakturę bez NIP wystawiamy poza Krajowym Systemem e-Faktur. Sklep nie sprzedaje na zaopatrzenie firm (§ 3).

6. Koszt połączeń telefonicznych i przesyłania wiadomości do Apteki jest zgodny z taryfą operatora, z którego korzysta Klient. Apteka nie pobiera z tego tytułu dodatkowych opłat.

§ 7. Dostawa

1. Zamówienia dostarcza firma kurierska Pharmalink Sp. z o.o. pod adres wskazany w zamówieniu. Koszt dostawy: 19,99 zł. Klient może też wybrać bezpłatny odbiór osobisty w Aptece (§ 7a).
2. Przesyłek z Lekami nie wysyłamy do automatów paczkowych ani punktów odbioru przewoźnika.
3. Zamówienie wysyłamy w ciągu 1 Dnia roboczego, a Przesyłka zostanie doręczona najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od zaksięgowania płatności (gdy wpłynęła przed zawarciem umowy – od zawarcia umowy). Ustalone godziny doręczeń kuriera: Dni robocze, godz. 8:00–16:00. Wyjątkowo kurier może doręczyć przesyłkę później tego samego dnia.
4. Jeżeli ze względu na upał lub mróz wysyłka Leku mogłaby zagrozić jego jakości, Apteka wstrzyma wysyłkę i poinformuje o tym Klienta. Jeżeli opóźnienie przekroczy termin z ust. 3, Klient może zrezygnować z zamówienia w całości albo w części dotyczącej Leków; Sprzedawca zwraca płatności za produkty, z których Klient zrezygnował, a przy rezygnacji z całego zamówienia – także koszt dostawy, niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych, tym samym sposobem, jakim Klient zapłacił. Nie ogranicza to praw z art. 543^1 Kodeksu cywilnego.
5. Zamówienie jest kompletowane i pakowane w Aptece przy ul. Juliusza Słowackiego 4 w Brzozowie, w sposób chroniący jakość produktów. Na przesyłce jest etykieta z odciskiem pieczątki Apteki, numerem zamówienia, danymi odbiorcy, warunkami transportu i numerem telefonu do Apteki.
6. Prosimy sprawdzić przesyłkę przy odbiorze. Jeżeli opakowanie jest uszkodzone, prosimy w miarę możliwości spisać z kurierem protokół szkody i skontaktować się z

Apteką. Brak protokołu szkody nie pozbawia Klienta prawa do reklamacji. Nie należy stosować Leku z uszkodzonego opakowania.

7. Jeżeli po zawarciu umowy, a przed nadaniem przesyłki odbiorca inny niż Klient wniesie sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych na potrzeby doręczenia albo poinformuje, że nie spodziewa się przesyłki lub jej nie przyjmie, Apteka wstrzyma nadanie i poinformuje o tym Klienta e-mailem. W ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania tej wiadomości Klient może bez dodatkowych kosztów wskazać innego odbiorcę lub inny adres dostawy, wybrać nadanie do tego samego odbiorcy – jeżeli ten odbiorca sam poinformuje Aptekę, że przyjmie przesyłkę – albo zrezygnować z zamówienia. Jeżeli tego nie zrobi, Sprzedawca może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od upływu tego terminu, informując o tym Klienta e-mailem. Przy rezygnacji lub odstąpieniu Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy, niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania rezygnacji albo od odstąpienia, według zasad z § 6 ust. 3. Od wysłania tej wiadomości do wskazania innego odbiorcy lub adresu albo do otrzymania przez Aptekę informacji od tego samego odbiorcy, że przyjmie przesyłkę, nie biegnie termin zapłaty z § 6 ust. 4. Po wskazaniu innego odbiorcy lub adresu terminy z ust. 3 biegną od dnia wskazania, a przy nadaniu do tego samego odbiorcy – od dnia otrzymania jego informacji, a jeżeli płatność z góry nie została jeszcze zaksięgowana – od jej zaksięgowania. Ustęp ten nie ogranicza praw Klienta z § 10 ani z art. 543^1 Kodeksu cywilnego.
8. Powrót przesyłki do Apteki:

   1) Jeżeli przesyłka wróci do Apteki, Apteka niezwłocznie informuje o tym Klienta e-mailem, podając przyczynę powrotu ustaloną na podstawie informacji przewoźnika lub odbiorcy, bez podawania powodów sprzeciwu odbiorcy.

   2) Sprzedawca może odstąpić od umowy w ciągu 5 Dni roboczych od powrotu przesyłki, informując o tym Klienta e-mailem, gdy przesyłka wróciła, ponieważ: a) odbiorca jej nie przyjął lub nie odebrał, chyba że przyczyna leży po stronie Sprzedawcy lub przewoźnika (np. uszkodzenie przesyłki, brak próby doręczenia, próba doręczenia po upływie terminu z ust. 3); b) po jej nadaniu odbiorca inny niż Klient wniósł sprzeciw lub przekazał informację, o których mowa w ust. 7, i przesyłka została zawrócona; c) Klient podał błędne dane odbiorcy lub adresu.

   3) Jeżeli przesyłka wróciła z innej przyczyny, Apteka prosi Klienta o wybór w e-mailu o powrocie przesyłki. W przypadkach z pkt 2 lit. a–c, jeżeli Sprzedawca nie odstąpi od umowy, Apteka najpóźniej następnego Dnia roboczego po upływie terminu na odstąpienie prosi Klienta e-mailem o wybór, a jeżeli Klient już wybrał ponowną wysyłkę – potwierdza ten wybór e-mailem. Po wysłaniu prośby albo potwierdzenia Sprzedawca nie może już odstąpić od umowy na podstawie pkt 2 lit. a–c.

4) Klient wybiera ponowną wysyłkę zamówienia na koszt Sprzedawcy albo rezygnację z zamówienia w ciągu 14 dni od otrzymania prośby; Apteka podaje w prośbie datę upływu tego terminu. Rezygnacja rozwiązuje umowę. Przy ponownej wysyłce terminy z ust. 3 biegną od dokonania wyboru.

5) Rezygnacja przekazana przed otrzymaniem prośby jest skuteczna z chwilą jej otrzymania. Wybór ponownej wysyłki przekazany przed otrzymaniem prośby nie wyłącza prawa Sprzedawcy do odstąpienia od umowy na podstawie pkt 2 lit. a–c; jeżeli Sprzedawca nie odstąpi, wybór uważa się za dokonany w dniu wysłania potwierdzenia, nie później jednak niż z upływem terminu na odstąpienie, a w przypadkach z pkt 6 i 7 – nie wcześniej niż w chwili tam wskazanej.

6) Gdy przesyłka wróciła z przyczyny wskazanej w pkt 2 lit. b, ponowna wysyłka jest możliwa do innego odbiorcy wskazanego przez Klienta (może nim być on sam) albo do tego samego odbiorcy, jeżeli ten odbiorca sam poinformuje Aptekę, że przyjmie przesyłkę. Gdy przesyłka wróciła z przyczyny wskazanej w pkt 2 lit. c, Klient, wybierając ponowną wysyłkę, podaje poprawne dane odbiorcy lub adresu. W tych przypadkach wybór ponownej wysyłki jest dokonany dopiero z chwilą, gdy Apteka otrzyma od Klienta dane innego odbiorcy albo poprawne dane, a przy wysyłce do tego samego odbiorcy – gdy otrzyma wybór Klienta i informację od tego odbiorcy; jeżeli czegoś brakuje, Apteka niezwłocznie informuje o tym Klienta e-mailem.

7) Przy ponownej wysyłce do nowego odbiorcy, innego niż Klient, Apteka niezwłocznie powiadamia go tak jak przed przyjęciem zamówienia (§ 5 ust. 6 lit. h); jeżeli nie uda się go powiadomić, Apteka prosi Klienta e-mailem o poprawny numer telefonu odbiorcy albo o wskazanie innego odbiorcy, a wybór ponownej wysyłki jest dokonany dopiero z chwilą powiadomienia odbiorcy.

8) Jeżeli produktu nie można wysłać ponownie, bo został wstrzymany lub wycofany z obrotu, Apteka niezwłocznie informuje o tym Klienta e-mailem; w tej części stosuje się § 5 ust. 8. Jeżeli produktu nie można nabyć u dostawców Apteki w terminie z ust. 3, Apteka niezwłocznie informuje o tym Klienta e-mailem i podaje przewidywany termin wysyłki; Klient może zrezygnować z tego produktu, a jeżeli tego nie zrobi, Apteka nadaje produkt niezwłocznie po jego nabyciu; przy rezygnacji z produktu Sprzedawca zwraca jego cenę według § 5 ust. 8. W obu przypadkach Klient może w ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania informacji zrezygnować także z pozostałej części zamówienia, której Apteka do tego czasu nie nadaje, chyba że Klient poprosi o wcześniejsze nadanie.

9) Jeżeli Klient nie dokona wyboru w terminie, Sprzedawca może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od jego upływu, informując o tym Klienta e-mailem. Wybór dokonany przed odstąpieniem od umowy wiąże Sprzedawcę także po upływie

terminu na wybór. Jeżeli Sprzedawca nie odstąpi od umowy w terminie, umowa pozostaje w mocy, a Klient może dokonać wyboru w każdej chwili do czasu wykonania umowy; Apteka przypomina o tym Klientowi e-mailem następnego Dnia roboczego po upływie terminu na odstąpienie.

10) Przy odstąpieniu od umowy albo rezygnacji Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy, niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od odstąpienia albo od otrzymania rezygnacji, według zasad z § 6 ust. 3.

Ustęp ten nie ogranicza praw Klienta z § 10 ani z art. 495 § 2 i art. 543^1 Kodeksu cywilnego.

9. Zaginięcie przesyłki:

1) Nadaną przesyłkę uważa się za zaginioną, gdy: a) przewoźnik poinformuje Aptekę, że nie może jej odnaleźć albo że uległa zniszczeniu lub została skradziona; b) nie zostanie wydana Klientowi ani wskazanemu przez niego odbiorcy w ciągu 7 Dni roboczych od nadania, a jeżeli przed upływem tego terminu przewoźnik potwierdzi, że przesyłka czeka na odbiór albo wraca do Apteki – gdy w ciągu 15 Dni roboczych od nadania nie zostanie odebrana ani nie wróci do Apteki; c) Klient zgłosi Aptece – po upływie terminu doręczenia z ust. 3 albo po otrzymaniu informacji o doręczeniu – że ani on, ani wskazany przez niego odbiorca przesyłki nie otrzymał, a w ciągu 5 Dni roboczych od zgłoszenia nie zostanie wykazane, że przesyłkę wydano Klientowi albo temu odbiorcy.

2) Po zgłoszeniu Klienta Apteka wyjaśnia sprawę z przewoźnikiem (np. prosi o potwierdzenie odbioru z podpisem lub zdjęciem) i w tym terminie informuje Klienta e-mailem o wyniku. Jeżeli po uznaniu przesyłki za zaginioną na podstawie pkt 1 lit. c przewoźnik wykaże, że przed zgłoszeniem Klienta wydał ją Klientowi albo wskazanemu odbiorcy, stosuje się pkt 5 i 6, a za dzień wydania uważa się dzień, w którym Apteka przekaże Klientowi e-mailem informację o tym dowodzie.

3) Apteka niezwłocznie informuje Klienta e-mailem o zaginięciu przesyłki i prosi o wybór. Do terminu na wybór, wyboru i jego skutków, odstąpienia od umowy przy braku wyboru i zwrotu płatności stosuje się odpowiednio ust. 8 pkt 4 i 6–10. Wybór przekazany przed prośbą uważa się za dokonany z chwilą uznania przesyłki za zaginioną, a w przypadkach z ust. 8 pkt 6 i 7 – nie wcześniej niż w chwili tam wskazanej.

4) Jeżeli przed zaginięciem przesyłki albo po nim odbiorca inny niż Klient wniósł sprzeciw lub przekazał informację, o których mowa w ust. 7, albo okaże się, że Klient podał błędne dane odbiorcy lub adresu, do ponownej wysyłki stosuje się odpowiednio ust. 8 pkt 6 i 7, jak przy powrocie przesyłki z przyczyny wskazanej w ust. 8 pkt 2 lit. b albo c.

5) Jeżeli zaginiona przesyłka zostanie wydana Klientowi albo wskazanemu przez niego odbiorcy, zanim Klient dokona wyboru i zanim Sprzedawca odstąpi od umowy, albo po wyborze ponownej wysyłki, ale przed jej nadaniem, zamówienie uważa się za dostarczone w dniu wydania; Apteka potwierdza to Klientowi e-mailem i nie nadaje ponownej wysyłki. Jeżeli przesyłka zostanie wydana później, wybór Klienta albo odstąpienie od umowy pozostają w mocy, a Sprzedawca nie żąda odesłania produktów z tej przesyłki ani zapłaty za nie.

6) Leku, Wyrobu medycznego ani Środka specjalnego przeznaczenia żywieniowego z przesyłki wydanej po uznaniu jej za zaginioną nie należy stosować przed rozmową z farmaceutą Apteki (tel. 13 491 12 35), który oceni, czy jest to bezpieczne; Apteka przekazuje tę informację Klientowi e-mailem i prosi, aby przekazał ją odbiorcy, jeżeli jest nim inna osoba. Jeżeli zamówienie uważa się za dostarczone, a farmaceuta odradzi stosowanie produktu, Klient – według swojego wyboru – może żądać ponownej wysyłki tego produktu albo zwrotu jego ceny, a gdy farmaceuta odradzi stosowanie wszystkich produktów z przesyłki – także zwrotu kosztu dostawy; Sprzedawca nadaje produkt albo zwraca płatność niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania wyboru, według zasad z § 6 ust. 3. Produktu nie odsyła się do Apteki, chyba że jest to Lek lub Wyrób medyczny, który zdaniem farmaceuty może mieć wadę jakościową (§ 11 ust. 3 lit. d). Środka specjalnego przeznaczenia żywieniowego nie odsyła się w żadnym przypadku (§ 9 ust. 2, § 11 ust. 3 lit. f). W pozostałych przypadkach farmaceuta informuje Klienta, jak przekazać produkt do utylizacji (np. do pojemnika na przeterminowane leki w aptece). Nie ogranicza to uprawnień Klienta z § 11.

7) Powrót zaginionej przesyłki do Apteki nie zmienia skutków jej zaginięcia; ust. 8 wtedy nie stosuje się.

8) Jeżeli zamówienie wysłano w kilku przesyłkach, ust. 8 i niniejszy ustęp stosuje się do produktów z przesyłki, która wróciła albo zaginęła; odstąpienie od umowy i rezygnacja dotyczą wtedy tylko tych produktów, a zwrot płatności obejmuje ich cenę oraz koszt dostawy, gdy Klient nie otrzymał żadnej z przesyłek.

Ustęp ten nie ogranicza praw Klienta z § 10 ani z art. 543^1 Kodeksu cywilnego.

10. Jeżeli przed nadaniem przesyłki farmaceuta albo technik farmaceutyczny odmówi wydania produktu, stosuje się zasady z § 7a ust. 7 dotyczące odmowy wydania. Przy ponownej wysyłce na podstawie ust. 8 lub 9 termin 60 dni z § 7a ust. 7 liczy się od dokonania wyboru. Ustęp ten nie ogranicza praw Klienta z § 10 ani z art. 543^1 Kodeksu cywilnego.

§ 7a. Odbiór osobisty w Aptece

1. Odbiór osobisty jest sposobem dostarczenia zamówienia złożonego przez Sklep: umowa jest zawierana na odległość, dlatego zasady dotyczące asortymentu, formularza, zwrotów i odstąpienia są takie same jak przy dostawie kurierem. Odbiór jest bezpłatny. Zamówienia ze Sklepu wydajemy w Aptece od poniedziałku do piątku w godz. 7:30–17:30 i w soboty w godz. 8:00–13:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (godziny wydawania zamówień).
2. Zamówienie przygotujemy do odbioru w ciągu 2 Dni roboczych od zawarcia umowy (przy płatności z góry – od zaksięgowania płatności; nie dotyczy przelewu na podstawie ust. 4) i poinformujemy o tym e-mailem. Zamówienie czeka na odbiór 7 Dni roboczych od wysłania tej informacji.
3. Zamówienie wydajemy Klientowi albo pełnoletniej osobie wskazanej przez niego w zamówieniu jako odbiorca, po podaniu numeru zamówienia oraz imienia i nazwiska osoby odbierającej; numer zamówienia wskazanej osobie przekazuje Klient. Gdy dane się nie zgadzają lub mamy uzasadnioną wątpliwość, możemy poprosić o okazanie dokumentu do wglądu, bez kopiowania, i skontaktować się z Klientem; do wyjaśnienia zamówienia nie wydajemy.
4. Obowiązek zapłaty ciąży na Kliencie. Jeżeli wybrano zapłatę w Aptece, a odbiera inna osoba, może ona zapłacić w imieniu Klienta przed wydaniem zamówienia; o kwocie informuje ją Klient. Osoba ta nie ma obowiązku zapłaty i nie staje się stroną umowy. Bez zapłaty zamówienia nie wydajemy, a termin odbioru biegnie dalej. Do końca terminu odbioru Klient może też poprosić o dane do przelewu; zamówienie wydajemy wtedy po zaksięgowaniu wpłaty, a termin odbioru się nie zmienia.
5. Przed przyjęciem zamówienia do realizacji do odbioru przez inną osobę stosuje się § 5 ust. 6 lit. h oraz i, z tym że zamiast wskazania innego adresu dostawy Klient może oświadczyć, że odbierze zamówienie sam. Jeżeli po zawarciu umowy wskazana osoba wniesie sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych lub zgłosi, że nie odbierze zamówienia, wstrzymamy wydanie i poinformujemy Klienta e-mailem. W ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania tej wiadomości Klient może bez dodatkowych kosztów wskazać inną osobę, oświadczyć, że odbierze zamówienie sam, albo zrezygnować z zamówienia, a za dopłatą kosztu dostawy – wybrać dostawę kurierem. Po wyborze dostawy kurierem Klient płaci przelewem; termin z § 6 ust. 4 biegnie od otrzymania danych do przelewu, a terminy z § 7 ust. 3 – od jej zaksięgowania. Jeżeli Klient nie dokona żadnej z tych czynności, Sprzedawca może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od upływu tego terminu, informując o tym Klienta e-mailem. Przy rezygnacji lub odstąpieniu Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania rezygnacji albo od odstąpienia,

według zasad z § 6 ust. 3. Do czasu wskazania innej osoby albo oświadczenia Klienta nie biegnie termin zapłaty z § 6 ust. 4; następnie zamówienie czeka na odbiór 7 Dni roboczych od ponownej informacji e-mailem.

6. Po upływie terminu odbioru Sprzedawca może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od jego upływu, informując o tym Klienta e-mailem, i zwraca wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od odstąpienia, według zasad z § 6 ust. 3. Do chwili otrzymania informacji o odstąpieniu można odebrać zamówienie. Jeżeli Sprzedawca nie odstąpi w tym terminie, umowa pozostaje w mocy: zamówienie czeka na odbiór, a Klient może wezwać do jego wydania.
7. Sprzedawca może odstąpić od umowy, w całości albo w części dotyczącej danego produktu, w ciągu 14 dni od dnia, w którym farmaceuta albo technik farmaceutyczny odmówi wydania produktu leczniczego, wyrobu medycznego lub środka spożywczego specjalnego przeznaczenia żywieniowego na podstawie art. 96 ust. 5 pkt 1 lub pkt 2 lit. a ustawy – Prawo farmaceutyczne, nie później jednak niż w ciągu 60 dni od zawarcia umowy, a także w ciągu 14 dni od upływu terminu odbioru, jeżeli do tego czasu nie uda się ustalić, że osoba odbierająca jest Klientem albo wskazanym przez niego pełnoletnim odbiorcą. Sprzedawca informuje o tym Klienta e-mailem i zwraca otrzymane płatności za produkty objęte odstąpieniem, a przy odstąpieniu od całej umowy – wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy, niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od odstąpienia, według zasad z § 6 ust. 3. Przy odstąpieniu w części Klient może w ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania tej informacji zrezygnować także z tej części zamówienia, której jeszcze nie wydano ani nie nadano; wtedy Sprzedawca zwraca płatności otrzymane za tę część, a gdy wskutek rezygnacji nie zostanie wydany ani nadany żaden produkt z zamówienia – wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy, niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania rezygnacji, według zasad z § 6 ust. 3. Do upływu terminu na rezygnację Sprzedawca nie nadaje pozostałej części zamówienia, chyba że Klient poprosi o jej wcześniejsze nadanie; terminy z § 7 ust. 3 przedłużają się o czas tego oczekiwania.
8. Niniejszy paragraf nie ogranicza praw Klienta z § 10 ani z art. 543^1 Kodeksu cywilnego.

§ 7b. Zmiana odbiorcy, adresu lub sposobu dostawy na prośbę Klienta

1. Do chwili nadania przesyłki albo wydania zamówienia w Aptece Klient może poprosić o zmianę odbiorcy, adresu dostawy, osoby odbierającej zamówienie w Aptece albo sposobu dostawy (dostawa kurierem albo odbiór osobisty w Aptece). Prośbę przyjmujemy wyłącznie od Klienta: e-mailem z adresu podanego w zamówieniu,

telefonicznie – po oddzwonieniu przez Aptekę na numer telefonu Klienta podany w zamówieniu – albo osobiście w Aptece, po podaniu numeru zamówienia i okazaniu dokumentu tożsamości do wglądu (bez kopiowania). Zmianę potwierdzamy Klientowi e-mailem. Nowego odbiorcę innego niż Klient powiadamiamy tak jak przed przyjęciem zamówienia (§ 5 ust. 6 lit. h); osoba odbierająca zamówienie w Aptece musi być pełnoletnia (§ 7a ust. 3). Jeżeli zmiany nie można już wprowadzić, bo zamówienie zostało przygotowane do nadania i zarejestrowaliśmy jego sprzedaż, albo nie uda się powiadomić nowego odbiorcy, informujemy o tym Klienta e-mailem, a zamówienie realizujemy na dotychczasowych warunkach. Po wstrzymaniu nadania albo wydania na podstawie § 7 ust. 7 lub § 7a ust. 5 Klient dokonuje wyboru według tych przepisów. Do wyboru dostawy kurierem za dopłatą na podstawie § 7a ust. 5 stosuje się ust. 3 i 4, z tym że jeżeli dopłata albo zapłata nie zostanie zaksięgowana w terminie z § 7a ust. 5, Sprzedawca może odstąpić od umowy według § 6 ust. 4 zdanie czwarte i piąte, a do jej zaksięgowania Klient może zamiast dostawy kurierem dokonać innego wyboru z § 7a ust. 5.

2. Przy zmianie dostawy kurierem na odbiór osobisty Sprzedawca zwraca zapłacony koszt dostawy niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania prośby, według zasad z § 6 ust. 3. Termin z § 7a ust. 2 biegnie wtedy od otrzymania prośby, a gdy zamówienie nie jest jeszcze opłacone – od zaksięgowania płatności.
3. Przy zmianie odbioru osobistego na dostawę kurierem, gdy zamówienie jest już opłacone, Klient dopłaca przelewem koszt dostawy podany w § 7 ust. 1, a gdy wybrano zapłatę w Aptece – płaci przelewem całą cenę wraz z kosztem dostawy; kwotę i dane do przelewu podajemy Klientowi e-mailem. Zmiana następuje z chwilą zaksięgowania dopłaty albo zapłaty; do tego czasu zamówienie jest realizowane jako odbiór osobisty na dotychczasowych warunkach, w tym termin odbioru biegnie dalej, a Klient może zrezygnować z tej zmiany. Dopłatę albo zapłatę zaksięgowaną po wydaniu zamówienia, po rezygnacji Klienta z tej zmiany albo po odstąpieniu od umowy zwracamy według § 6 ust. 3, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od jej zaksięgowania. Terminy z § 7 ust. 3 biegną od zaksięgowania dopłaty albo zapłaty.
4. Jeżeli zamówienie płatne przelewem nie zostało jeszcze opłacone, zmiana sposobu dostawy następuje z chwilą, gdy e-mail z jej potwierdzeniem i nową kwotą do zapłaty trafi na adres e-mail Klienta. Termin zapłaty wynosi wtedy 3 dni od otrzymania tego e-maila, nie kończy się jednak wcześniej niż dotychczasowy; § 6 ust. 4 zdanie czwarte i piąte stosuje się odpowiednio. Przy zmianie na dostawę kurierem Klient może przed zapłatą zrezygnować z tej zmiany – wtedy przywracamy bezpłatny odbiór osobisty i dotychczasową cenę.

5. Zmiana odbiorcy, adresu dostawy albo osoby odbierającej bez zmiany sposobu dostawy nie zmienia terminów z § 6 ust. 4, § 7 ust. 3 i § 7a ust. 2 ani terminu odbioru. Ten paragraf nie ogranicza praw Klienta z § 10 ani z art. 543^1 Kodeksu cywilnego.

§ 8. Kontakt z farmaceutą

1. W sprawach jakości i bezpieczeństwa stosowania zamówionego Leku można dzwonić do Apteki pod numer 13 491 12 35 w godzinach pracy Apteki: od poniedziałku do piątku w godz. 7:30–19:30, w soboty w godz. 8:00–15:00. Zamówienia odbierane osobiście wydajemy do godz. 17:30, a w soboty do godz. 13:00 (§ 7a ust. 1), dlatego telefon jest czynny co najmniej 2 godziny po zakończeniu ich wydawania. Ustalone godziny doręczeń kuriera to Dni robocze, godz. 8:00–16:00 (§ 7 ust. 3), dlatego telefon jest czynny co najmniej 2 godziny po ich zakończeniu (do godz. 19:30). Jeżeli przesyłka dotrze wyjątkowo później, prosimy dzwonić do godz. 19:30 albo w najbliższych godzinach pracy Apteki.
2. Działania niepożądane Leków można zgłaszać lekarzowi, farmaceucie lub bezpośrednio do Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych (www.gov.pl/web/urpl/zglos-dzialanie-niepozadane2).

§ 9. Leki, Wyroby medyczne i Środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego – zwroty

1. **Leki, Wyroby medyczne i Środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego wydane z apteki nie podlegają zwrotowi** (art. 68 ust. 3l i art. 96 ust. 7 ustawy – Prawo farmaceutyczne). **Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia bez podania przyczyny od umowy, której przedmiotem są te produkty** (art. 3a ust. 3 ustawy o prawach konsumenta); nie wyłącza to uprawnień z tytułu wad (§ 11).
2. Wyjątki – Apteka przyjmie produkt z powrotem, gdy:
   a. Lek ma wadę jakościową, został wydany niewłaściwie albo jest sfałszowany (art. 68 ust. 3m i art. 96 ust. 8 ustawy – Prawo farmaceutyczne);
   b. Wyrób medyczny ma wadę jakościową albo został wydany niewłaściwie (art. 96 ust. 8 ustawy – Prawo farmaceutyczne).

   Środków specjalnego przeznaczenia żywieniowego nie można odesłać do Apteki, także w razie wady (art. 96 ust. 7 ustawy – Prawo farmaceutyczne). Jeżeli taki produkt ma wadę, Klient może złożyć reklamację (§ 11 ust. 3 lit. f) – rozpatrzymy ją bez odsyłania produktu.

3. Niewłaściwe wydanie to w szczególności wysłanie innego produktu, innej dawki, postaci lub wielkości opakowania niż zamówione albo produktu z upływem terminu ważności.
4. Jak zgłosić sprawę – § 11.

§ 9a. Leki, Wyroby medyczne i Środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego a ustawa o prawach konsumenta

1. Sprzedaż przez Aptekę Leków i Wyrobów medycznych jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu art. 3a ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta; art. 3a ust. 3 tej ustawy wymienia wśród takich umów także umowy, których przedmiotem są Środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego wydane z apteki. Do tych umów stosuje się wyłącznie przepisy tej ustawy wymienione w jej art. 3a ust. 2 – m.in. o informacjach przekazywanych przed zawarciem umowy i o potwierdzeniu zawarcia umowy na trwałym nośniku. W szczególności:
   a. Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny (art. 3a ust. 3 tej ustawy); nie wyłącza to odstąpienia od umowy z powodu wady (§ 11 ust. 3);
   b. nie stosuje się przepisów rozdziału 5a tej ustawy – za wady tych produktów Sprzedawca odpowiada na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi (§ 11 ust. 3).

§ 10. Pozostałe produkty – odstąpienie od umowy w ciągu 14 dni

1. Klient, który kupił Pozostałe produkty (np. suplementy diety, kosmetyki), może odstąpić od umowy bez podawania przyczyny w ciągu **14 dni** od dnia, w którym Klient albo wskazana przez niego osoba inna niż przewoźnik (np. odbiorca przesyłki lub osoba, której wydano zamówienie w Aptece) weszła w posiadanie produktu (lub ostatniego produktu, jeżeli zamówienie dostarczono w częściach). Można odstąpić także przed otrzymaniem produktu.
2. Aby odstąpić od umowy, wystarczy wysłać przed upływem terminu jednoznaczne oświadczenie, np. e-mailem na adres e-mail Sklepu, przez formularz kontaktowy na stronie „Kontakt” (sprawa „Zwrot lub reklamacja”) albo listem na adres Apteki. Można

skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia (Załącznik nr 1), ale nie jest to obowiązkowe. Otrzymanie oświadczenia niezwłocznie potwierdzimy e-mailem; po wysłaniu oświadczenia przez formularz kontaktowy (sprawa „Zwrot lub reklamacja”) potwierdzenie zwykle przychodzi od razu, automatycznie, na adres e-mail podany w formularzu.

3. Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie płatności za Pozostałe produkty, których dotyczy odstąpienie, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia – tym samym sposobem, jakim Klient zapłacił, chyba że Klient zgodzi się na inny sposób, który nie wiąże się dla niego z kosztami. Koszt dostawy kurierem zwracamy w pełnej wysokości, gdy odstąpienie obejmuje wszystkie produkty z przesyłki. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania produktu z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania – w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
4. Klient odsyła produkt na adres: Apteka Rodzinna, ul. Juliusza Słowackiego 4, 36-200 Brzozów, albo przynosi go do Apteki w godzinach jej pracy, nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłać produkt przed jego upływem. Bezpośredni koszt odesłania ponosi Klient.
5. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu.
6. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje, gdy przedmiotem umowy jest produkt:
   a. dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. produkt, którego plombę lub zabezpieczenie opakowania bezpośredniego naruszono, a ze względu na jego charakter nie można go już ponownie sprzedać);
   b. ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia

   (art. 38 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o prawach konsumenta).
7. Jeżeli w jednym zamówieniu były Leki, Wyroby medyczne lub Środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz Pozostałe produkty, odstąpienie dotyczy wyłącznie Pozostałych produktów.

§ 11. Reklamacje

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć produkty wolne od wad i zgodne z umową.
2. Reklamację można złożyć:

a. e-mailem na adres e-mail Sklepu,
b. listem na adres: Apteka Rodzinna, ul. Juliusza Słowackiego 4, 36-200 Brzozów,
c. osobiście w Aptece,
d. przez formularz kontaktowy na stronie „Kontakt” (sprawa „Zwrot lub reklamacja”).

Można skorzystać ze wzoru formularza reklamacji (Załącznik nr 2). Prosimy podać: imię i nazwisko (w formularzu kontaktowym wystarczy imię), numer zamówienia (jeżeli jest znany), nazwę produktu (i numer serii, jeżeli jest dostępny), opis problemu i oczekiwany sposób załatwienia sprawy. Zdjęcia można dołączyć tylko do e-maila – formularz kontaktowy nie przyjmuje załączników.

3. **Leki, Wyroby medyczne i Środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego.** Do tych produktów nie stosuje się przepisów ustawy o prawach konsumenta o niezgodności towaru z umową (art. 3a ust. 1–3 tej ustawy). Sprzedawca odpowiada wobec Klienta za ich wady na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi (art. 556–576 Kodeksu cywilnego). W szczególności:
   a. Sprzedawca odpowiada, jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem 2 lat od wydania produktu, a gdy termin ważności lub przydatności produktu kończy się później – przed upływem tego terminu (art. 568 § 1 i art. 568^1 Kodeksu cywilnego). Jeżeli wada zostanie stwierdzona w ciągu roku od wydania, przyjmuje się, że istniała w chwili wydania (art. 556^2 Kodeksu cywilnego).
   b. Klient może żądać wymiany produktu na wolny od wad albo usunięcia wady albo złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub – jeżeli wada nie jest nieistotna – o odstąpieniu od umowy. Sprzedawca może zamiast obniżenia ceny lub odstąpienia niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymienić produkt albo usunąć wadę, chyba że produkt był już wymieniany lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie wymienił go lub nie usunął wady (art. 560 § 1 i 4 oraz art. 561 § 1 Kodeksu cywilnego).
   c. Jeżeli Klient zażąda wymiany lub usunięcia wady albo złoży oświadczenie o obniżeniu ceny, podając kwotę, a Sprzedawca nie odpowie w ciągu 14 dni, uważa się, że uznał żądanie (art. 561^5 Kodeksu cywilnego).
   d. Lek lub Wyrób medyczny z wadą jakościową, wydany niewłaściwie albo – w przypadku Leku – sfałszowany Apteka przyjmuje z powrotem (art. 68 ust. 3m i art. 96 ust. 8 ustawy – Prawo farmaceutyczne). Prosimy nie stosować takiego produktu i zadzwonić do Apteki – farmaceuta poinformuje, jak go odesłać. Koszt odesłania ponosi Sprzedawca.
   e. Jeżeli wada nie jest nieistotna albo wydano inny produkt niż zamówiony, Sprzedawca – według wyboru Klienta – wyśle prawidłowy produkt albo zwróci cenę

tego produktu, a gdy reklamacja obejmuje wszystkie produkty z przesyłki – także koszt dostawy, niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 Dni roboczych od otrzymania wyboru, tym samym sposobem, jakim Klient zapłacił; w tym zakresie Sprzedawca nie korzysta z uprawnienia z lit. b zdanie drugie. Nie ogranicza to innych uprawnień z lit. a–c ani roszczeń z art. 566 Kodeksu cywilnego.

   f. Środków specjalnego przeznaczenia żywieniowego nie odsyła się do Apteki, także w razie wady (art. 96 ust. 7 ustawy – Prawo farmaceutyczne); Sprzedawca zwalnia Klienta z obowiązku dostarczenia produktu (art. 561^2 Kodeksu cywilnego). Reklamację rozpatrujemy na podstawie opisu, zdjęć i numeru serii, a po jej uwzględnieniu – zgodnie z żądaniem Klienta – wysyłamy produkt wolny od wad, obniżamy cenę albo zwracamy pieniądze na zasadach z lit. e. Do czasu rozpatrzenia reklamacji prosimy nie stosować produktu i go zachować.

4. **Pozostałe produkty.** Sprzedawca odpowiada za brak zgodności produktu z umową na zasadach rozdziału 5a ustawy o prawach konsumenta – za brak zgodności istniejący w chwili dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili (albo w dłuższym terminie przydatności do użycia); brak zgodności ujawniony w tym czasie uważa się za istniejący w chwili dostarczenia, chyba że zostanie udowodnione inaczej (art. 43c tej ustawy). Klient może żądać wymiany (lub naprawy, jeżeli jest możliwa), a w przypadkach określonych w ustawie – obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Koszt odesłania reklamowanego produktu ponosi Sprzedawca. Sposób zwrotu – § 6 ust. 3.
5. Sprzedawca odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania, e-mailem lub listem.
6. Sprzedawca nie udziela własnej gwarancji. Jeżeli producent udziela gwarancji na dany produkt (np. ciśnieniomierz, termometr), informacja o niej jest na stronie produktu. Gwarancja nie wyłącza uprawnień opisanych w ust. 3 i 4.

§ 12. Dane osobowe

Zasady przetwarzania danych osobowych, w tym danych o zdrowiu, opisuje Polityka prywatności.

§ 13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Klient może skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo organizacji konsumenckich (np. Federacji Konsumentów).

2. Klient może złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu do Podkarpackiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Rzeszowie (ul. 8 Marca 5, 35-959 Rzeszów, www.wiih.rzeszow.pl). Apteka, w ramach której działa Sklep, znajduje się w województwie podkarpackim. Udział w tym postępowaniu jest dobrowolny dla obu stron. Inspektor może odmówić rozpatrzenia sprawy, jeżeli Klient wcześniej nie próbował rozwiązać sporu bezpośrednio ze Sprzedawcą, np. przez reklamację.
3. Klient może też złożyć wniosek do stałego sądu polubownego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej – właściwego dla miejsca zamieszkania Klienta albo dla miejsca prowadzenia działalności przez Sprzedawcę, np. do Stałego Sądu Polubownego przy Podkarpackim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Rzeszowie (adres jak w ust. 2). Sąd rozpatruje sprawę tylko wtedy, gdy obie strony się na to zgodzą. W sprawach dotyczących Leków, Wyrobów medycznych i Środków specjalnego przeznaczenia żywieniowego zarówno Inspektor, jak i sąd polubowny mogą odmówić rozpatrzenia sprawy, ponieważ przepisy o polubownym rozwiązywaniu sporów konsumenckich nie obejmują w pełni spraw związanych z ochroną zdrowia, w tym wydawania leków i wyrobów medycznych przez aptekę. Nie dotyczy to Pozostałych produktów. Wykaz instytucji, które polubownie rozwiązują spory konsumenckie, jest na stronie polubowne.uokik.gov.pl.
4. Jeżeli po rozpatrzeniu reklamacji spór nie zostanie rozwiązany, Sprzedawca przekaże Klientowi e-mailem lub listem oświadczenie o zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (art. 32 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich).

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Regulamin nie ogranicza praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Odstąpienie od umowy przez Sprzedawcę, rezygnacja Klienta i zwrot płatności na podstawie regulaminu nie ograniczają roszczeń Klienta o naprawienie szkody przysługujących mu na podstawie przepisów prawa. Przepisy rozdziałów 4, 5a i 5b ustawy o prawach konsumenta dotyczące konsumenta oraz przepisy Kodeksu cywilnego o niedozwolonych postanowieniach umownych i o rękojmi dotyczące konsumenta stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego (art. 7aa ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, art. 385^5 § 1 i art. 556^4 § 1 Kodeksu cywilnego). Jeżeli nie wynika to z treści umowy, osoba ta może najpóźniej w chwili zawarcia umowy oświadczyć, czy umowa ma dla

niej charakter zawodowy; Sprzedawca nie uzależnia zawarcia umowy od takiego oświadczenia (art. 7aa ust. 2 ustawy o prawach konsumenta, art. 385^5 § 1^1 i art. 556^4 § 2 Kodeksu cywilnego).

2. Sprzedawca może zmienić regulamin wyłącznie z powodu: zmiany przepisów prawa, decyzji lub zaleceń organów nadzoru, zmiany sposobów płatności lub dostawy, zmiany danych Sprzedawcy lub Apteki albo wprowadzenia nowych usług w Sklepie. Do zamówień złożonych przed zmianą stosuje się regulamin w brzmieniu z dnia złożenia zamówienia.
3. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy – Prawo farmaceutyczne, rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych, Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Załącznik nr 1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy; dotyczy wyłącznie Pozostałych produktów, np. suplementów diety i kosmetyków)

Adresat: Jakub Perkowski, Apteka Rodzinna, ul. Juliusza Słowackiego 4, 36-200 Brzozów, e-mail: apteka@apteka-rodzinna.eu

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

Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*): _____

Numer zamówienia (pole nieobowiązkowe): _____

Zwrot po zapłacie w Aptece (pole nieobowiązkowe; po płatności przelewem zwracamy tym samym sposobem): □ gotówką w Aptece □ na kartę, którą zapłacono □ zgadzam się na bezpłatny zwrot przelewem na rachunek nr: _____

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): _____

Adres konsumenta(-ów): _____

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

_____

Data: _____

(*) Niepotrzebne skreślić.

Załącznik nr 2 – Wzór formularza reklamacji

Adresat: Jakub Perkowski, Apteka Rodzinna, ul. Juliusza Słowackiego 4, 36-200 Brzozów, e-mail: apteka@apteka-rodzinna.eu

Imię i nazwisko: _____

Adres, telefon, e-mail: _____

Numer zamówienia (jeżeli jest znany) i data odbioru: _____

Nazwa produktu (dawka, postać, wielkość opakowania) i numer serii:

_____

Opis problemu (np. uszkodzone opakowanie, inny produkt niż zamówiony, wada jakościowa): _____

Żądanie: wymiana na produkt wolny od wad / usunięcie wady / obniżenie ceny o kwotę ____ zł / odstąpienie od umowy / inne: _____

Zwrot po zapłacie w Aptece (pole nieobowiązkowe; po płatności przelewem zwracamy tym samym sposobem): □ gotówką w Aptece □ na kartę, którą zapłacono □ zgadzam się na bezpłatny zwrot przelewem na rachunek nr: _____

Data i podpis: _____