

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

multiverse.pl

Sklep internetowy działający pod adresem www.multiverse.pl prowadzony przez Jadwigę Sobolewską-Dominiak w ramach działalności gospodarczej pod firmą MULTIVERSE JADWIGA SOBOLEWSKA-DOMINIAK, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, z siedzibą: ul. Chemików 2, Magazyn 1, 62-030 Luboń, NIP: 8551597759, REGON: 381193015, zwana dalej „Sprzedawcą”.

Sprzedawca wyznaczył elektroniczny punkt kontaktowy przeznaczony do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją, Radą Usług Cyfrowych: shop@multiverse.pl. Ten sam punkt kontaktowy może być wykorzystywany przez każdego Klienta do bezpośredniej i szybkiej komunikacji ze Sprzedawcą. Ze Sprzedawcą można się kontaktować również pisemnie, pod jego adresem: ul. Chemików 2, Magazyn 1, 62-030 Luboń lub za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie. Komunikacja może być prowadzona w języku polskim.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ustala się następujące znaczenie dla słów:

- a) REGULAMIN – niniejszy regulamin,
- b) KLIENT – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej a posiadająca zdolność do czynności prawnych, która na zasadach określonych w niniejszym regulaminie dokonuje Zamówienia w Sklepie Internetowym,
- c) PRZEDSIĘBIORCA O UPRAWNIENIACH KONSUMENTA – osoba fizyczna posiadająca status przedsiębiorcy, wpisana do rejestru CEIDG, dokonująca Zamówienia w ramach swojej działalności gospodarczej, jednak bez związku z zawodowym charakterem tej działalności. Status ten dotyczy wyłącznie klientów mających miejsce dostawy lub siedzibę w Polsce.
- d) KONSUMENT – Klient będący osobą fizyczną, korzystającą ze Sklepu Internetowego w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- e) TOWAR, PRODUKT – rzecz ruchoma, prezentowana w Sklepie Internetowym, której dotyczy Umowa Sprzedaży,
- f) UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu ustawy Kodeks cywilny, zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu,
- g) SKLEP INTERNETOWY (SKLEP) – serwis internetowy dostępny pod adresem www.multiverse.pl, za pośrednictwem którego Klient może złożyć Zamówienie,
- h) ZAMÓWIENIE – oświadczenie woli Klienta określające jednoznacznie rodzaj i ilość Towarów, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży.

2. Przedmiotem działalności Sklepu jest sprzedaż produktów aktualnie znajdujących się w asortymencie oraz umożliwienie Klientowi składania Zamówień na oferowane produkty poprzez stronę internetową. Korzystanie z tej usługi możliwe jest po rejestracji i zalogowaniu się Klienta w Sklepie lub poprzez prawidłowo wypełniony formularz Zamówienia bez konieczności logowania się. Sklep umożliwia bezpłatne przeglądanie asortymentu Sklepu na stronach produktowych.
3. Sprzedaż odbywa się za pośrednictwem Internetu pomiędzy składającym Zamówienie jako kupującym a Sklepem jako Sprzedawcą.
4. Każdy Klient dokonujący zakupu produktów oferowanych przez Sklep jest obowiązany zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.
5. W celu usprawnienia komunikacji dla potencjalnych i bieżących Klientów, w pierwszej kolejności zaleca się skorzystanie z odpowiedniej zakładki informacyjnej.
6. Wszelkie treści zawarte w Sklepie, w szczególności treści blogowe i te w zakresie kwestii kosmetycznych, mają charakter wyłącznie informacyjny oraz nie stanowią, ani nie zastępują porady lekarskiej, farmaceutycznej czy kontaktu z kosmetologiem. Przed użyciem któregośkolwiek z oferowanych produktów należy dokładnie zapoznać się z jego opisem i treścią dołączonej do niego ulotki, a w przypadku kosmetyków skonsultować się z lekarzem lub farmaceutą lub zasięgnąć profesjonalnej porady kosmetologa.

§ 2 WARUNKI TECHNICZNE SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ

1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług Sklepu:
 - a) podłączenie do Internetu,
 - b) poprawnie skonfigurowana przeglądarka,
 - Samsung Internet w wersji 10 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i Cookies, lub
 - Microsoft Edge w wersji 17 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i Cookies, lub
 - Mozilla Firefox w wersji 70 lub nowszej z włączoną obsługą apletów JavaScript i Cookies, lub
 - Opera w wersji 60 lub nowszej z włączoną obsługą apletów Javy, JavaScript i Cookies, lub
 - Google Chrome w wersji 70 lub nowszej z włączoną obsługą apletów JavaScript i Cookies, lub
 - iOS Safari w wersji 12 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i Cookies.
 - c) aktualne, czynne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej,
 - d) monitor w rozdzielczości nie mniejszej niż 360×640 px w przypadku telefonów , 768×1024 px w przypadku tabletów i 1366×768 px w przypadku komputerów.
 - e) włączona obsługa Cookies i Java Script
 - f) program do odczytu plików formatu PDF.

2. W razie korzystania przez Klienta ze sprzętu lub oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych powyżej, Sklep nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania serwisu i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość i przebieg procedury składania Zamówienia.
3. Sklep nie korzysta w ramach swojego funkcjonowania z automatycznego podejmowania decyzji. Względnie Sklep może korzystać z profilowania do celów marketingu bezpośredniego, ale decyzje podejmowane na jego podstawie przez Sklep nie dotyczą zawarcia lub odmowy zawarcia umowy, czy też możliwości korzystania z usług elektronicznych. Efektem korzystania z profilowania może być np. przyznanie danej osobie rabatu, przesłanie jej kodu rabatowego, przesłanie propozycji produktu, który może odpowiadać zainteresowaniom lub preferencjom danej osoby lub też zaproponowanie lepszych warunków w porównaniu do standardowej oferty. Mimo profilowania to dana osoba podejmuje swobodnie decyzję, czy będzie chciała skorzystać z otrzymanego w ten sposób rabatu, czy też lepszych warunków i dokonać zakupu.
4. Klient może dokonać subskrypcji newsletteru Sklepu, czyli cyklicznej wysyłki informacji o produktach i usługach Sklepu. Aby zapisać się na newsletter Klient wpisuje swój adres e-mail w formularzu newsletter znajdującym się na stronie internetowej Sklepu, jednocześnie potwierdzając zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w tym celu i kierowanie na podany e-mail treści promocyjnych. W wiadomościach wysyłanych w ramach newsletteru będzie znajdować się informacja o możliwości wypisania się z niego, a także link do wypisania się. Klient może wypisać się z newsletteru, bez podawania przyczyny i ponoszenia jakichkolwiek kosztów, w każdym momencie, przekazując oświadczenia o rezygnacji poprzez e-mail Sklepu: shop@multiverse.spa lub wybranie linku rezygnacji w wiadomości e-mail dostarczanej z newsletterem.

§3 BEZPIECZEŃSTWO TREŚCI

1. Zakazane jest dostarczanie przez Klientów treści o charakterze bezprawnym lub w inny sposób niezgodnych z Regulaminem. Za treści takie uznaje się między innymi treści, które:
 - a) są niezgodne z tematyką Sklepu — wypowiedzi powinny być związane z treściami pojawiającymi się w ramach Sklepu, tj. kwestiami związanymi z oferowanymi produktami i ich zastosowaniem;
 - b) dotyczą spraw technicznych związanych z funkcjonowaniem Sklepu – sprawy techniczne powinny być zgłaszane przez Klientów elektronicznie na adres e-mail Sklepu;
 - c) zawierają linki prowadzące do innych stron czy plików;
 - d) służą prowadzeniu niedozwolonych działań reklamowych, promocyjnych, marketingowych, w szczególności poprzez zamieszczanie reklam, sprzedaż oraz promowanie produktów, usług, projektów, zbiorów;
 - e) służą prowadzeniu działań zakazanych przez prawo, np. próbom oszustwa i wyłudzenia środków finansowych od innych Klientów;
 - f) nawołują do przemocy wobec jakichkolwiek istot żywych, w tym zwierząt, lub pochwalają taką przemoc;

- g) propagują jakiegokolwiek faszystowski lub inny totalitarny ustrój państwa;
 - h) nawołują do nienawiści lub zachowań niebezpiecznych lub pochwalają takowe;
 - i) zniesławiają lub znieważają lub jakiegokolwiek naruszają dobra osób trzecich;
 - j) zawierają wulgaryzmy lub inne treści o charakterze obraźliwym;
 - k) naruszają obowiązujący porządek prawny lub dobry obyczaj w inny sposób.
2. W przypadku naruszenia powyższych wytycznych Sklep zastrzega sobie prawo do moderacji i usuwania takich treści bez informowania o tym zamieszczającego. Zamieszczanie treści wskazanych powyżej w Sklepie będzie skutkowało konsekwencjami przewidzianymi w niniejszym Regulaminie w tym nawet usunięciem konta ze Sklepu czy uniemożliwieniem dokonywania w nim zakupów.
3. Klient, który uważa daną treść w Sklepie za nielegalną lub niezgodną z Regulaminem, może przesłać do Sklepu zgłoszenie jej dotyczące. Zgłoszenie takie należy składać elektronicznie i powinno zawierać wskazanie konkretnej treści, argumenty za jej usunięciem i dane zgłaszającego pozwalające na jego identyfikację. Anonimowe odwołania nie będą rozpatrywane.
4. Zgłoszenia zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od ich otrzymania. Zgłaszający otrzyma potwierdzenie wpłynięcia zgłoszenia. O podjętej decyzji Sklepie powiadomi Klienta drogą elektroniczną lub na piśmie.
5. Decyzja Sklepu może polegać na usunięciu treści lub pozostawieniu jej w Sklepie.
6. Strony mogą odwołać się od decyzji Sklepu w terminie 14 dni od otrzymania uzasadnienia jej usunięcia. Decyzja w przedmiocie odwołania jest ostateczna.

§ 4 REJESTRACJA

1. Rejestracja w Sklepie jest nieodpłatna i nieobowiązkowa.
2. Rejestracja w Sklepie następuje w oparciu o prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny, w którym Klient podaje niezbędne dane identyfikacyjne (imię, nazwisko), adres e-mail oraz hasło; zaakceptowany, aktualny Regulamin Sklepu oraz złożone oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Zamówień Klienta. Rejestracji konta można dokonać także przez odznaczenie odpowiedniego okienka w procesie składania Zamówienia. Na adres e-mail Klienta umieszczony w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłana wiadomość potwierdzająca założenie konta. Z chwilą otrzymania wiadomości potwierdzającej rejestrację dochodzi do zawarcia umowy dotyczącej prowadzenia konta pomiędzy Klientem a Sklepem.
3. Po zarejestrowaniu się w Sklepie, logowanie odbywa się przy użyciu danych podanych w formularzu rejestracyjnym lub zmienionych na podstawie późniejszego wniosku Klienta.
4. W celu usunięcia konta Klienta ze Sklepu (wypowiedzenie umowy) należy wysłać wiadomość elektroniczną z wnioskiem o usunięcie konta na adres e-mail: shop@multiverse.spa z podaniem danych identyfikujących Klienta aktualnie zarejestrowanego w Sklepie lub wybrać odpowiednią opcję w ustawieniach konta. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w których Sklep jest w trakcie realizacji Zamówienia

złożonego przez Klienta. W takim przypadku, skutek rozwiązania umowy nastąpi z chwilą zrealizowania przedmiotowego Zamówienia.

5. Sklep dopuszcza składanie Zamówień bez konieczności rejestrowania się i logowania w Sklepie. W tym celu Klient każdorazowo w procesie składania Zamówienia jest zobowiązany wypełnić formularz elektroniczny przez wprowadzenie wymaganych przez Sklep danych koniecznych dla jego identyfikacji oraz zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży (imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej (e-mail), numer telefonu - opcjonalnie, adres dostawy). Klient ma obowiązek zaakceptować aktualny Regulamin wraz z oświadczeniem o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych dla potrzeb Zamówienia. Brak rejestracji w Sklepie oznacza brak posiadania konta Klienta, które umożliwia dostęp do automatycznego śledzenia Zamówienia.

§ 5 ZAMÓWIENIA

1. Informacje o dostępnym asortymencie w Sklepie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Klient, składając Zamówienie, składa zaproszenie do zawarcia umowy sprzedaży zamawianych Produktów w Sklepie. Proces zamawiania Produktu rozpoczyna się potwierdzeniem cech świadczenia poprzez Stronę produktową. Klient informowany jest o przewidywanym czasie realizacji Zamówienia, dostępności produktu, cenie i sposobach zapłaty, jak i możliwych wariantach dostawy. W celu dostarczenia produktu Klient zobowiązany jest do podania swoich danych adresowych lub ich weryfikacji w przypadku uprzedniego zarejestrowania konta. Przed złożeniem zamówienia (poprzez użycie przycisku „Zamawiam i płacę”) Klient potwierdza, iż zapoznał się z niniejszym Regulaminem wraz ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych dla potrzeb Zamówienia.
3. Wysłane przez Sklep potwierdzenie przyjęcia Zamówienia na podany przez Klienta adres e-mail stanowi oświadczenie o przyjęciu zaproszenia, o którym mowa powyżej. Jeżeli przed potwierdzeniem złożenia Zamówienia (przycisk „Zamawiam i płacę”) Klient zakończy korzystanie z danej usługi i opuści Sklep, umowa nie zostanie zawarta.
4. Klient dokonujący zakupu jako przedsiębiorca, zobowiązany jest do podania numeru NIP przy składaniu Zamówienia, w przeciwnym razie przyjmuje się, że kupuje jako Konsument.
5. Ocena czy Klient będący przedsiębiorcą wpisanym do rejestru CEIDG ma status Przedsiębiorcy o uprawnieniach konsumenta jest dokonywana przez Sklep w stosunku do indywidualnego przypadku oraz w oparciu o ewentualne oświadczenia Klienta złożone w toku Zamawiania Produktów
6. W celu złożenia Zamówienia Klient zobowiązany jest dokonać wyboru, spośród dostępnych w Sklepie: zamawianych produktów, sposobu dostawy, sposobu płatności oraz wskazać adres dostawy. Wybór dokonywany jest przez: wybranie produktu i dodanie go do koszyka.
7. Klient może wybrać nieograniczoną ilość produktów do Zamówienia spośród ilości danego Produktu dostępnego dla Zamówień, a w po przejściu do Koszyka otrzyma

podsumowanie wybranych Produktów. Jeżeli ilość Produktów jest ograniczona, Sklep zaznacza taką informację na stronie produktowej.

8. W przypadku niedostępności Produktów objętych Zamówieniem w magazynie, u dostawców Sklepu lub z innych przyczyn i braku możliwości realizacji Zamówienia Klienta, Sklep zawiadomi o tym fakcie Klienta najpóźniej w terminie 14 (czternastu) dni, licząc od daty złożenia Zamówienia. W takim przypadku Klient ma prawo zdecydować, czy wyraża zgodę na realizację Zamówienia w okresie zaproponowanym przez Sklep czy od umowy odstępuje. W przypadku braku możliwości realizacji części Zamówienia, o którym mowa powyżej, Klient jest informowany o stanie Zamówienia i podejmuje decyzję o sposobie jego realizacji. Klient ma możliwość dokonania wyboru pomiędzy:
 - a) częściową realizacją - wybór przez Klienta tej możliwości powoduje zrealizowanie Zamówienia dotyczącego wyłącznie dostępnych Produktów;
 - b) anulowania całości Zamówienia (odstąpienie).

W przypadku odstąpienia od umowy Sklep zwróci Klientowi wpłaconą tytułem ceny kwotę. Powiadomienie zostanie wysłane na adres e-mail wskazany przez Klienta w formularzu Zamówienia lub rejestracyjnym. W razie niepodjęcia żadnej decyzji w ciągu 7 (siedmiu) dni od powiadomienia, Zamówienie zostanie anulowane w części Produktów niedostępnych.

§ 6 CENA PRODUKTÓW ORAZ FORMY PŁATNOŚCI

1. Cena podana przy każdym Produkcie jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia. Ceny towarów zamieszczone na stronie internetowej Sklepu zawierają podatek VAT (jeżeli ze względu na miejsce dostawy Towaru jest naliczany) i nie obejmują kosztów dostawy. Cena może zawierać w sobie indywidualnie naliczoną zniżkę lub rabat, przydzielony Klientowi w sposób zautomatyzowany – informacja o tym zamieszczona jest w podsumowaniu Zamówienia.
2. Dostawa towaru odbywa się w następujących wariantach oferowanych w Sklepie:
 - a) za pośrednictwem firmy kurierskiej (w oparciu o opcje oferowane przez portal Apaczka),
 - b) za pośrednictwem Paczkomatów firmy InPost.

Informacje o kosztach dostawy dostępne są w procesie zamawiania przed złożeniem takiego Zamówienia.

3. Koszty dostawy zostaną uwzględnione w cenach Produktów w zależności od zamówionego towaru i wyboru Klienta co do sposobu dostawy, przy składaniu Zamówienia.
4. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby płatności za Produkty:
 - a) Przelew tradycyjny,
 - b) Płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl - obsługę płatności prowadzi PayPro Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Pastelowej 8, 60-198 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego

Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 5 476 300,00 zł, w całości opłaconym, wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014.

c) Płatności elektroniczne za pomocą systemu portfela wirtualnego PayPal - obsługę płatności prowadzi PAYPAL POLSKA SPÓŁKA Z O.O. KRS: 0000289372, NIP: 5252406419, REGON 14110822500000 z siedzibą: ul. Emili Plater 53, 00-113 Warszawa,

5. Sprzedawca nie realizuje płatności w opcji „za pobraniem”.
6. W razie dokonania Zamówienia i wybrania innej opcji płatności niż przy odbiorze a niezaksięgowania wpłaty na poczet tego Zamówienia w ciągu 7 (siedmiu) dni, Zamówienie zostaje anulowane. Po trzech (3) dniach roboczych od dokonania Zamówienia w przypadku braku zaksięgowania wpłaty Klient otrzyma na podany adres e-mail przypomnienie o wykonaniu płatności.
7. Wydanie Zamówienia nastąpi w czasie określonym w potwierdzeniu Zamówienia i zaakceptowanym uprzednio przez Klienta, nie później jednak niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty zawarcia umowy. Na stronie produktowej Sklep podaje przewidywany czas wysyłki Zamówienia.
8. W przypadku niektórych Produktów lub osiągnięcia określonej wartości Zamówienia, koszt dostawy ponosi Sklep, o czym Klient jest każdorazowo przed złożeniem Zamówienia informowany.
9. Sklep na Stronie internetowej może ogłaszać promocje na Produkty. Wtenczas w razie posiadania kuponu rabatowego Klient może go wykorzystać – w ramach obowiązującej promocji - przez wpisanie kodu rabatowego po przejściu do koszyka zakupowego i kliknięciu „Dodaj”. System Sklepu, po weryfikacji kodu rabatowego, uwzględni go w rozliczeniu Zamówienia, co będzie automatycznie odzwierciedlone przez zmianę ceny Zamówienia lub dodanie innych opcji rabatowych w zależności od rodzaju kuponu rabatowego.

§ 7 REKLAMACJE

1. Sklep jest zobowiązany do dostarczenia Produktu zgodnego z umową i bez wad oraz do należytego wykonywania umówionych usług.
2. W przypadku stwierdzenia wadliwości dostarczonego towaru, Klient może według swojego wyboru, skorzystać z uprawnień gwarancyjnych, o ile została udzielona gwarancja oraz z uprawnień przysługujących mu od Sprzedawcy z tytułu rękojmi. Uprawnienia gwarancyjne i uprawnienia przysługujące z tytułu rękojmi są uprawnieniami od siebie niezależnymi.
3. Sklep ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w momencie jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tego momentu, chyba że termin przydatności Produktu do użycia, określony przez Sklep, jego prawnych poprzedników lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Przy tym domniemuje się, że brak zgodności towaru 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 towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

4. W przypadku umów zawieranych z Konsumentami oraz Przedsiębiorcami o uprawnieniach konsumenta, Sklep ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi i/lub odpowiedzialności kontraktowej za świadczone usługi. Jest ona wyłączona w stosunku do Klienta o pozostałym statusie.
5. Produkt jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
 - a) Cechy takie jak opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność;
 - b) Przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Klientowi, o którym Klient powiadomił Sklep najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sklep zaakceptował.
 - c) Odpowiedniość i przydatność do celów, do których zazwyczaj używa się Produktu tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - d) Ilość i cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla Produktu tego rodzaju i których Klient może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Produktu;
 - e) Sposób dostarczenia wraz z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Klient może rozsądnie oczekiwać;
 - f) Jakość, która musi opowiadać takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sklep udostępnił Klientowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
6. W przypadku stwierdzenia wadliwości dostarczonego produktu lub świadczonych usług, Klient może złożyć reklamację i poinformować Sklep o zaobserwowanych nieprawidłowościach oraz udokumentować nieprawidłowości celem dokonania weryfikacji zastrzeżeń. Reklamację można złożyć w formie elektronicznej lub w formie pisemnej na adres Sklepu.
7. Sklep zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia i do poinformowania Klienta o rozstrzygnięciu i dalszym postępowaniu w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub na innym trwałym nośniku.
8. W przypadku braku zgodności Produktu z umową Klient może żądać jego naprawy lub wymiany. Sklep może wymienić towar, jeśli Klient zażądał jego naprawy lub naprawić go, gdy Klient zażądał jego wymiany tylko jeśli zapewnienie zgodności towaru z umową w pierwotnie wybrany przez Klienta sposób jest niemożliwe albo wymagałoby poniesienia nadmiernych kosztów. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. W takim przypadku Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sklepu uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z umową, wartość Produktu zgodnego z umową oraz nadmierne

niedogodności dla Klienta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.

9. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, gdy:
 - Sklep odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową;
 - Sklep nie doprowadził Produktu do zgodności z umową;
 - brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, pomimo że Sklep próbował doprowadzić Produkt do zgodności z umową;
 - brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy;
 - z oświadczenia Sklepu lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
10. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową. Sklep zwraca kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny.
11. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
12. Sklep ma obowiązek dokonać naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, przy uwzględnieniu specyfiki towaru i celu, w jakim Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sklep. Klient ma obowiązek udostępnić Sklepowi Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sklep odbiera od Klienta towar na swój koszt, a jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności, Sklep zdemontuje oraz zamontuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany lub zleci wykonanie tych czynności na swój koszt. Sklep nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem. W niektórych przypadkach nie jest konieczne wysyłanie reklamowanego Produktu, a Sklep może poprzestać na oględzinach zdjęć dostarczonych przez Klienta, o czym poinformuje go po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego.
13. Klient nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.
14. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez Klienta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Klient zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową

15. W razie odstąpienia od umowy Klient niezwłocznie zwraca towar Sklepowi na jego koszt. Sklep zwraca Klientowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
16. W przypadku zaistnienia sporu pomiędzy Sklepem a Klientem co do zasadności odmowy uwzględnienia reklamacji, Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Klient może skorzystać z mediacji lub też polubownego sądownictwa poprzez dostarczenie do instytucji, przed którą będzie toczyło się postępowanie, odpowiedniego formularza – wniosku o mediację lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Lista przykładowych instytucji wraz z danymi teleadresowymi dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl. Ponadto pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Konsument ma dostęp do rozstrzygania sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR). Prawo takie nie przysługuje Przedsiębiorcy o uprawnieniach konsumenta.

§ 8 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą o uprawnieniach konsumenta, może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty odebrania przesyłki. Powinien wtedy złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy oraz dokonać zwrotu Towaru do Sklepu. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu można skorzystać z formularza odstąpienia od umowy zamieszczonego w załączniku do Regulaminu. Termin uważa się za zachowany jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca o uprawnieniach konsumenta wyśle oświadczenie o odstąpieniu w formie pisemnej na adres Sprzedającego lub drogą elektroniczną na e-mail: shop@multiverse.spa, najpóźniej w ostatnim dniu 14-dniowego okresu. Sprzedawca po wpłynięciu oświadczenia o odstąpieniu w formie elektronicznej na ww. e-mail lub adres pocztowy potwierdzi niezwłocznie jego wpływ przez wysłanie informacji na adres poczty internetowej odstępującego. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy złożone po ww. terminie nie wywołuje skutków prawnych.
2. Towary powinny być zwrócone w stanie niezmiennym i kompletnym, bez śladów użytkowania, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, tj. Konsument lub Przedsiębiorca o uprawnieniach konsumenta powinien postępować z Towarem mając na uwadze, konieczność jego ewentualnego, późniejszego zwrotu. Ponosi on odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Jeżeli zwracany Towar jest niekompletny, bądź nosi ślady użytkowania, wykraczające poza zwykły zarząd rzeczą, Sklep zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia przesyłki lub obniżenia zwracanej kwoty o równowartość towaru uszkodzonego, według wyboru Sklepu.
3. Prawo Konsumenta lub Przedsiębiorcy o uprawnieniach konsumenta do odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli przedmiotem Zamówienia m.in. jest umowa:

- o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
 - w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
 - w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
4. Zwracany Towar należy odesłać najpóźniej w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy wraz z oświadczeniem o odstąpieniu na adres magazynu Sklepu, tj. ul. Chemików 2, Magazyn 1, 62-030 Luboń. Konsument lub Przedsiębiorcę o uprawnieniach konsumenta ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Produktu do Sklepu (koszty odesłania).
5. W przypadku odstąpienia od umowy, wszystkie dokonane przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę o uprawnieniach konsumenta płatności, w tym koszty dostawy, zostaną przekazane na rzecz Konsumenta lub Przedsiębiorcy o uprawnieniach konsumenta niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Sklep oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
6. Zwrot płatności dokonanych kartą płatniczą lub przelewem elektronicznym następuje na rachunek bankowy, z którego nastąpiła płatność, chyba, że Klient w sposób wyraźny złoży przed dokonaniem zwrotu inną dyspozycję zwrotu niegenerującą dla niego dodatkowych kosztów (np. w oświadczeniu o odstąpieniu).
7. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Kupującego do chwili otrzymania zamówionego towaru z powrotem od Kupującego lub dostarczenia przez Kupującego dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

§ 9 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Klientów przez Sprzedającego znajdują się w Polityce prywatności i cookies zamieszczonej na stronie Internetowej Sklepu.

§ 10 PRAWA AUTORSKIE

Regulamin oraz wszelkie treści umieszczone w Sklepie, w tym zdjęcia i opisy, stanowią przedmiot praw autorskich w rozumieniu ustawy z 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych i podlegają ochronie prawnej. Jakiegokolwiek ich kopiowanie, powielanie, rozpowszechnianie, bądź dokonywanie ich opracowań, w całości lub w części,

jakimikolwiek metodami, urządzeniami, technikami, bez pisemnej zgody Sklepu jest zabronione.

§ 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Na każdy sprzedany przez Sklep Produkt wystawiana jest faktura VAT lub inny dokument rozliczeniowy zgodny z obowiązującymi przepisami podatkowymi. Faktura VAT jest dostarczana drogą elektroniczną na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub w formie tradycyjnej wraz z dostawą towaru. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej.
2. Prawem właściwym jest prawo polskie. Spory wynikłe pomiędzy Klientem a Sprzedawcą będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy, z tym zastrzeżeniem, że w odniesieniu do Konsumentów spory te będą rozpoznawane przed sądem właściwym według przepisów postępowania cywilnego. Niniejszy Regulamin podlega przepisom prawa polskiego i zgodnie z nimi będzie interpretowany. Niniejszy Regulamin nie ogranicza żadnych praw konsumentów do ochrony, które mogą użytkownikowi przysługiwać zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami w kraju jego zamieszkania.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O zmianie Regulaminu Sprzedawca powiadomi zarejestrowanych Klientów drogą e-mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po 14 dniach od powiadomienia. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia Zamówienia.

Załącznik nr 1

WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY NA ODLEGŁOŚĆ

MULTIVERSE JADWIGA SOBOLEWSKA-DOMINIAK ul. Chemików 2, Magazyn 1, 62-030 Luboń NIP: 8551597759	_____, dnia _____
--	-------------------

Imię i nazwisko Klienta:	_____
Adres Klienta:	_____
E-mail Klienta:	_____

FORMULARZ ODSZKADNIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Niniejszym oświadczam, iż:

1. Na podstawie art. 385⁵ kodeksu cywilnego i przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827) odstępuję umowy sprzedaży i zwracam wymienione poniżej towary.

2. Znane mi są warunki zwrotu towarów w tym trybie określone w kodeksie cywilnym, regulaminie Sklepu oraz w wyżej wymienionej ustawie.

Data otrzymania towaru:

Numer dokumentu sprzedaży (paragonu lub faktury VAT) lub Numer zamówienia:

Zwracane towary (Nazwa/Ilość/Cena brutto):

Numer rachunku bankowego, na który zostanie zwrócona należność za towar:

_____-_____-_____-_____-_____-_____-_____-_____-_____-

Dane właściciela rachunku:

miejscowość i data podpis