# REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO VETEXPERT.EU/SKLEP

**SPIS TREŚCI:**


1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM
3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY
4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT
5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY PRODUKTU
6. REKLAMACJA PRODUKTU
7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 25 GRUDNIA 2014 ROKU)
9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
11. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY


*Sklep Internetowy vetexpert.eu/sklep dba o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.*

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

**1.** Sklep Internetowy dostępny pod adresem internetowym vetexpert.eu/sklep prowadzony jest przez spółkę VET PLANET SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, z siedzibą i adresem do doręczeń: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki, KRS 0000310213, NIP 5272581427, REGON 1415195950, wysokość kapitału zakładowego: 50 000,00 zł, adres poczty elektronicznej: help@vetexpert.pl numer telefonu: 228337446.

**2.** Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających ze Sklepu Internetowego, chyba że dane postanowienie Regulaminu stanowi inaczej i jest skierowane wyłącznie do konsumentów albo do przedsiębiorców. Uzyskanie przez konsumenta albo przedsiębiorcę korzystającego ze Sklepu Internetowego statusu Hodowcy uprawnia do korzystania z oferty Sklepu Internetowego skierowanej do Hodowców, która różnić się może od oferty Sklepu Internetowego skierowanej do pozostałych Klientów.

**3.** Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Sklepie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Sprzedawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w Polityce Prywatności Korzystanie ze Sklepu Internetowego, w tym dokonywanie zakupów jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego ze Sklepu Internetowego Usługobiorcę lub Klienta jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w Polityce Prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe Sprzedawcy).

**4.** Definicje:

1. DZIEŃ ROBOCZY – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. FORMULARZE KONTAKTOWE – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający Usługobiorcy przesłanie do Usługodawcy zapytań lub opinii dotyczących Produktów, oraz skontaktowanie się z Usługodawcą w kwestiach dotyczących działania Serwisu i Usług Elektronicznych.
3. FORMULARZ REJESTRACJI – formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.

4. FORMULARZ ZAMÓWIENIA – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.
5. HODOWCA – USŁUGOBIORCA posiadający Konto, spełniający przynajmniej jeden z poniższych warunków:
   (a) prowadzący hodowlę zwierząt zarejestrowaną w jedne z następujących organizacji społecznych, których statutowym celem jest działalność związana z hodowlą rasowych psów lub kotów: FCI, FIFe, WCF, FFE, CFA, TICA,
   (b) prowadzący salon groomerski,
   (c) prowadzący fundację, której statutowym celem jest działalność związana z ochroną zwierząt,
   (d) prowadzący dom tymczasowy dla zwierząt,
   (e) prowadzący hotel dla zwierząt,
   (f) prowadzący szkółkę trenerską dla psów lub udzielający porad behawioralnych,
   (g) uprawiający sporty kynologiczne;
   (h) będący funkcjonariuszem publicznym, który opiekuje się psem służbowym,

   który wystąpił do Usługodawcy o nadanie statusu Hodowcy, i któremu taki status został nadany po przeprowadzeniu przez Usługodawcę procedury weryfikacyjnej opisanej szczegółowo na stronie internetowej dostępnej pod adresem [●].
6. KLIENT – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; – która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
7. KODEKS CYWILNY – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.).
8. KONTO – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie Internetowym.
9. NEWSLETTER – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail oraz SMS na zasadach określonych w POLITYCE PRYWATNOŚCI, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera zawierającego m.in. informacje o Produktach, nowościach i promocjach w Sklepie Internetowym.
10. POLITYKA PRYWATNOŚCI – Polityka Prywatności opublikowana na stronie internetowej dostępnej pod adresem: https://vetexpert.eu/sklep/polityka-prywatnosci.html
11. PRODUKT – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma lub usługa będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
12. REGULAMIN – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego.
13. SKLEP INTERNETOWY – sklep internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym: vetexpert.eu/sklep.
14. SPRZEDAWCA; USŁUGODAWCA – spółka VET PLANET SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, z siedzibą i adresem do doręczeń: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki, KRS 0000310213, NIP 5272581427, REGON 1415195950, wysokość kapitału zakładowego: 50 000,00 zł, adres poczty elektronicznej: info@vetexpert.eu, numer telefonu: 228337446.
15. UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
16. USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
17. USŁUGOBIORCA – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna

nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; – korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.

18. USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.)
19. ZAMÓWIENIE – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

## 2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM

**1.** W Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, Formularze Kontaktowe, Formularz Zamówienia oraz Newsletter.

1. Konto – korzystanie z Konta możliwe jest po wypełnieniu przez Usługobiorcę Formularza Rejestracji i przesłaniu wypełnionego Formularza Rejestracji z wykorzystaniem narzędzi udostępnionych przez Usługodawcę..
    1. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@vetexpert.eu lub też pisemnie na adres: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki.
2. Formularze Kontaktowe – korzystanie z Formularzy Kontaktowych wymaga wypełnienia przez Usługobiorcę (odpowiedniego Formularza Kontaktowego i przeslania wypełnionego Formularza Kontaktowego z wykorzystaniem narzędzi udostępnionych przez Usługodawcę.
    1. Usługa elektroniczna Formularz Kontaktowy świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą wysłania wiadomości za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania formułowania wiadomości za jego pośrednictwem.
3. Formularz Zamówienia – korzystanie z Formularza Zamówienia wymaga wypełnienia przez Usługobiorcę Formularza Zamówienia i przesłania wypełnionego Formularza Zamówienia z wykorzystaniem narzędzi udostępnionych przez Usługobiorcę. Przesłanie wypełnionego Formularza Zamówienia wiąże się z obowiązkiem uiszczenia ceny za zamówione Produkty.
    1. Usługa elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.
4. 
5. Newsletter – korzystanie z Newslettera odbywa się na zasadach określonych w Polityce Prywatności. Usługobiorca ma mozliwość zapisania się na Newsletter m.in. w trakcie składania Zamówienia.

**2.** Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa: [●].

**3.** Usługobiorca obowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

## 3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY

**1.** Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówień w Sklepie Internetowym, zgodnie z procedurą wskazaną w pkt 3.4 Regulaminu., z zastrzeżeniem pkt 3.2. Regulaminu.

**2.** Hodowcy uprawnieni są do składania Zamówień bez korzystania z Formularza Zamówień, drogą telefoniczną, zgodnie z procedurą wskazaną w pkt 3.5 Regulaminu.

**3.** Oferta cenowa dla Hodowców staje się widoczna po zalogowaniu się przez Hodowcę na Konto. Do momentu zalogowania się na Konto, dla Hodowcy widoczne są ceny bazowe, obowiązujące wszystkich pozostałych Klientów.

**4.** Cena Produktu uwidoczniona na stronie Sklepu Internetowego podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu będącego przedmiotem Zamówienia, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

**5.** **<u>Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Sklepie Internetowym za pomocą Formularza Zamówień</u>**

1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia zgodnie z pkt. 2.1.5 Regulaminu.
2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.

**6. <u>Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Sklepie Internetowym drogą telefoniczną, dostępna wyłącznie dla Klientów będących Hodowcami</u>**

1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Hodowca, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Hodowcę Zamówienia pod numerem telefonu: +48 22 833 74 46.
2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Hodowcy stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Hodowcy, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Hodowcę powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Hodowcą, a Sprzedawcą.

**7. <u>Kody rabatowe, promocyjne ceny Produktów oraz programy promocyjne</u>**

1. Klient może skorzystać z kodu rabatowego, promocyjnej ceny Produktów lub wziąć udział w programie promocyjnym na zasadach określonych w regulaminach promocji dostępnych na stronie Sklepu Internetowego w zakładce Regulaminy sklepu dostępnej pod adresem internetowym https://beta.vetexpert.eu/sklep/regulaminy-sklepu.html lub zgodnie z informacją przekazaną wraz z kodem rabatowym.
2. W zależności od postanowień danego regulaminu promocji lub informacji przekazanej wraz z kodem rabatowym, możliwość skorzystania z kodu rabatowego, promocyjnej ceny Produktów lub wzięcia udziału w programie promocyjnym oferowana jest wszystkim Klientom albo też wybranym grupom Klientów (w szczególności regulamin promocji może być skierowany jedynie do konsumentów, albo jedynie do Klientów będących przedsiębiorcami, albo jedynie do Klientów będących Hodowcami).

8. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa odpowiednio w pkt. 3.6.2. albo w pkt 4.7.2. Regulaminu. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego Sprzedawcy.

## 4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT

**1.** Podstawowym sposobem płatności z tytułu Umowy Sprzedaży, udostępnianym Klientowi przez Sprzedawcę są::

1. Płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu PayU.pl – możliwe aktualne sposoby płatności określone są na stronie Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej sposobów płatności oraz na stronie internetowej http://www.payu.pl.
    1. Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi i kartą płatniczą przeprowadzane są zgodnie z wyborem Klienta za pośrednictwem serwisu PayU.pl. Obsługę płatności elektronicznych i kartą płatniczą prowadzi:
    PayU.pl – spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, kapitał zakładowy w wysokości 4 944 000,00 zł w całości opłacony, NIP: 779-23-08-495.

2. Sprzedawca może udostępnić Klientom alternatywne sposoby płatności z tytułu Umowy Sprzedaży na zasadach określonych na stronie Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej sposobów płatności (w szczególności na określonych zasadach dostępna może być opcja płatności gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki oraz opcja płatności przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy).

**3. Termin płatności:**

1. W przypadku płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
2. W przypadku udostępnienia Klientowi opcji płatności przelewem i wyboru przez Klienta tej opcji płatności, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży
3. W przypadku udostępnienia Klientowi opcji płatności gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki i wyboru przez Klienta tej opcji płatności, Klient obowiązany jest do dokonania płatności przy odbiorze przesyłki.

## 5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY PRODUKTU

**1.** Dostawa Produktu dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

**2.** Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Klientowi na stronach Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej kosztów dostawy oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

**3.** Podstawowym sposobem dostawy Produktu udostępnianym Klientowi przez Sprzedawcę jest:

1. Przesyłka kurierska.

.

4. Sprzedawca może udostępnić Klientom alternatywne sposoby dostawy Produktu na zasadach określonych na stronie Sklepu Internetowego w zakładce Dostawy i zwroty produktów znajdującej się pod adresem https://vetexpert.eu/sklep/dostawy-i-zwroty-produktow.html. (w szczególności na określonych zasadach dostępna może być opcja (przesyłki kurierskiej pobraniowej oraz przesyłki paczkomatowej).

**5.** **Termin dostawy Produktu do Klienta** wynosi do 7 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin. W przypadku Produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 7 Dni Roboczych. Początek biegu terminu dostawy Produktu do Klienta liczy się w następujący sposób:

1. W przypadku płatności przelewem, płatności elektroniczne lub kartą płatniczą – od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy.
2. W przypadku płatności gotówką za pobraniem – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.

## 6. REKLAMACJA

**Reklamacje dotyczące Produktu**

**1.** Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym (w szczególności w art. 556-576 Kodeksu Cywilnego). Dla Umów Sprzedaży zawartych do dnia 24 grudnia 2014 roku podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego osobą fizyczną, który nabywa Produkt w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą, z tytułu niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141, poz. 1176 ze zm.).

**2.** Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad. Szczegółowe informacje dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu wady Produktu oraz uprawnień Klienta są określone na stronie Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej reklamacji.

**3.** Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład:

1. pisemnie na adres: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki;
2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: help@vetexpert.pl

**4.** Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

**5.** Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeżeli Klient będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni kalendarzowych, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

**6.** Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć Produkt wadliwy na adres: DTW LOGISTICS Sp. zo.o. Kopytów 44E, 05-870 Błonie. W przypadku Klienta będącego konsumentem koszt dostarczenia Produktu ponosi Sprzedawca, w przypadku Klienta niebędącego konsumentem koszt dostarczenia ponosi Klient. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez

Klienta byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić Produkt Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

**Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związanie z działaniem Sklepu Internetowego**

7. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związanie z działaniem Sklepu Internetowego Usługobiorca może składać na przykład:
    1. pisemnie na adres: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki;
    2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: help@vetexpert.pl
8. Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) żądania Usługobiorcy; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
9. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

## 7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

**1.** Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

**2.** Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

**3.** Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: http://spsk.wiih.org.pl/index.php?id=101 /); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 – 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).

**4.** Pod adresem http://ec.europa.eu/consumers/odr dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).

## 8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 25 GRUDNIA 2014 ROKU)

**1.** Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 8.8 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład:
    1. pisemnie na adres: ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki;
    2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: help@vetexpert.pl

**2.** Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest w pkt. 11 Regulaminu oraz na stronie Sklepu Internetowego w zakładce dotyczącej odstąpienia od umowy. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

**3.** Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
    1. dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) – od objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego

osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;

2. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

**4.** W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.

**5.** Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez konsumenta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

**6.** Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: DTW LOGISTICS Sp. zo.o. Kopytów 44E, 05-870 Błonie.

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

**8.** Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:

1. Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
2. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.
3. W przypadku Produktu będącego usługą, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

**9.** Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

1. (1) o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy; (2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy; (3) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (4) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; (5) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt 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; (6) w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami; (7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli; (8) w której konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza Produkty inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Produktów; (9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę; (11) zawartej w

drodze aukcji publicznej; (12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; (13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

## 9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

**1.** Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów i Usługobiorców nie będących konsumentami.
**2.** Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym konsumentem w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
**3.** W wypadku Klientów nie będących konsumentami Sprzedawca ma prawo wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.
**4.** Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta nie będącego konsumentem korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
**5.** W razie przesłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient nie będący konsumentem obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.
**6.** Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt wobec Klienta nie będącego konsumentem zostaje wyłączona.
**7.** W wypadku Usługobiorców nie będących konsumentami Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.
**8.** Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego konsumentem tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego konsumentem.
**9.** Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą, a Klientem/Usługobiorcą niebędącym konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

## 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są w języku polskim.
**2.** Zmiana Regulaminu:
    1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
    2. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto) zmieniony regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowała wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
    3. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe (np. Umowa Sprzedaży) zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorców/Klientów będących konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży.
**3.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18

lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych do 24 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami – przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz.U. 2000 nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 141, poz. 1176 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami – przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.); oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

4. **W przypadku sprzedaży zaewidencjonowanej przy zastosowaniu kasy rejestrującej potwierdzonej paragonem fiskalnym fakturę na rzecz podatnika podatku lub podatku od wartości dodanej wystawia się wyłącznie, jeżeli paragon potwierdzający dokonanie tej sprzedaży zawiera numer, za pomocą którego nabywca towarów lub usług jest zidentyfikowany na potrzeby podatku lub podatku od wartości dodanej art. 106b ust. 5-7 ustawy o VAT.**

## 11. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

### Wzór formularza odstąpienia od umowy

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

– Adresat:

VET PLANET SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
ul. Brukowa 36/2, 05-092 Łomianki
vetexpert.eu
help@vetexpert.pl

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

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

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

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić.