

REGULAMIN DLA UMÓW ZAWIERANYCH OD DNIA 25.12.2014:

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki korzystania ze sklepu internetowego dostępnego pod adresem www.e-zikoapтека.pl prowadzonego przez Ziko Apteka spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie (31-216) przy ul. Legnickiej 5, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy KRS, pod numerem 0000256037; posiadająca nr NIP: 6782977320 i nr REGON: 120228256, o kapitale zakładowym 582 000,00 zł (dalej zwaną „Ziko Apteką” lub „Sprzedawcą” lub „Usługodawcą”), a w szczególności określa zasady składania Zamówień i zawierania umów sprzedaży przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, a także korzystania przez Klientów ze wszystkich usług Sklepu Internetowego.

Dane do szybkiej komunikacji ze Sprzedawcą (Dane adresowe / kontaktowe/ reklamacyjne):

Ziko Apteka Internetowa os. Urocze 1/U005, 31-952 KRAKÓW.

E-mail: biuro@e-zikoapтека.pl

§ 1

Informacje ogólne

1. Ziko Apteka posiada zezwolenie na prowadzenie apteki wydane przez Małopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego w Krakowie dnia 25.11.2009r., o nr FA.KR.4100-Z-734-118/09.
2. Ziko Apteka oraz zatrudnieni w niej farmaceuci przestrzegają Kodeksu Etyki Aptekarza Rzeczypospolitej Polskiej, którego treść dostępna jest w formacie pdf na stronie Naczelnej Izby Aptekarskiej pod adresem http://nia.org.pl/dat/attach/566_kodeksetykiaptekarzarporyginal.pdf

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie następujące określenia oznaczają:

- 1) Klient – osoba fizyczna, w tym Konsument, która ukończyła co najmniej 18 rok życia, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która złożyła lub zamierza złożyć Zamówienie lub korzysta z innych usług Sklepu Internetowego;
- 2) Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 3) Konto (Konto Klienta) – podstrona Sklepu, w ramach której Klient ma możliwość m.in. zarządzać danymi osobowymi, zarządzać stanem złożonych przez niego Zamówień, a także składać Zamówienia po zalogowaniu bez konieczności podawania swoich danych osobowych;
- 4) Prawo Farmaceutyczne – ustawa Prawo farmaceutyczne z dnia 6 września 2001 r. (Dz.U. 2001 r., Nr 126, poz. 1381 z późn. zm.),
- 5) produkt leczniczy - produktem leczniczym jest substancja lub mieszanina substancji, przedstawiana jako posiadająca właściwości zapobiegania lub leczenia chorób występujących u ludzi lub zwierząt lub podawana w celu postawienia diagnozy lub w celu przywrócenia, poprawienia lub modyfikacji fizjologicznych funkcji organizmu poprzez działanie farmakologiczne, immunologiczne lub metaboliczne;
- 6) Regulamin – niniejszy Regulamin sprzedaży przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz świadczenia usług drogą elektroniczną. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

- 7) Rejestracja – jednorazowa dowolna i bezpłatna czynność, polegająca na założeniu przez Klienta Konta Klienta, dokonana z wykorzystaniem panelu administracyjnego udostępnionego przez Usługodawcę na stronie Sklepu;
- 8) Rozporządzenie Ministra Zdrowia – Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie warunków wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza z dnia 14 marca 2008 r. (Dz.U. 2008r, Nr 60, poz. 374 z późn. zm.),
- 9) Sklep Internetowy (dalej także jako „Sklep”) – serwis internetowy dostępny pod adresem www.e-zikoapteka.pl pośrednictwem którego Klient może składać Zamówienia, a także korzystać z pozostałych Usług Sklepu;
- 10) Strona – Usługodawca lub Klient;
- 11) Towar – rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy sprzedaży;
- 12) Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży w rozumieniu ustawy Kodeks cywilny, zawierana pomiędzy Sprzedawcą a Klientem z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem Sklepu, której przedmiotem są Towary;
- 13) Usługa (Usługi) – usługa świadczona przez Ziko Aptekę drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie za pośrednictwem Sklepu;
- 14) Ustawa – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827);
- 15) . Sprzedawca - Ziko Apteka spółka z o.o. z siedzibą w Krakowie (31-216), ul. Legnicka 5, NIP: 6782977320, REGON: 120228256, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000256037, o kapitale zakładowym w wysokości 582.000,00 zł. będącą jednocześnie właścicielem Sklepu Internetowego.
- 16) Zamówienie – oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy sprzedaży z Ziko Apteką, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego określające rodzaj i liczbę Towarów będących przedmiotem Umowy sprzedaży.
- 17) Dostawca - podmiot, z którym współpracuje Sprzedawca w zakresie dokonywania Dostawy Towarów:
 - a) firma kurierska;
 - b) Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.

§ 3

Treści zamieszczone na stronie internetowej www.e-zikoapteka.pl

1. Ziko Apteka prowadzi sklep internetowy www.e-zikoapteka.pl, na której prezentuje Towary, ogłoszenia, cenniki i inne informacje dotyczące asortymentu dostępnego do sprzedaży. Prezentacja Towarów na stronie internetowej www.e-zikoapteka.pl nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 kc.
2. Prezentacja Towarów, ogłoszenia, cenniki i inne informacje zamieszczone na stronie internetowej www.e-zikoapteka.pl stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 kc i nie mają charakteru wiążącego.
3. Wszystkie Towary prezentowane w Sklepie zostały dopuszczone do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz posiadają znaki zgodności wymagane odpowiednimi przepisami prawa oraz oznaczenia producenta lub importera.
4. Ceny wszystkich Towarów prezentowanych w ofercie Sklepu Internetowego www.e-zikoapteka.pl są cenami brutto wyrażonymi w złotych polskich (zawierają podatek VAT).
5. W Sklepie zamieszczone są opisy Towarów pochodzące od producenta tych Towarów. Opisy Towarów prezentowanych w Sklepie www.e-zikoapteka.pl służą wyłącznie celom informacyjnym i nie stanowią reklamy w rozumieniu art. 52 i n. Prawa Farmaceutycznego.
6. Informacje publikowane na stronie www.e-zikoapteka.pl nie stanowią porad o charakterze medycznym. Treści zawarte w Sklepie mają charakter wyłącznie informacyjny, nie mogą być traktowane jako specjalistyczne informacje i porady medyczne lub farmaceutyczne ani jako forma diagnozy lub zalecenia w zakresie leczenia; nie zastępują badań lekarskich ani konsultacji z

lekarzem.

7. Ziko Apteka zapewnienia Klientom możliwość kontaktu telefonicznego pod numerem telefonu +48 12 642 00 22.

§ 4

Złożenie Zamówienia

1. Zamówienia za pośrednictwem strony internetowej www.e-zikoapтека.pl można składać 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Za pośrednictwem www.e-zikoapтека.pl można zawrzeć Umowę sprzedaży Towarów leczniczych i wyrobów medycznych oryginalnych, dostępnych wyłącznie bez przepisu lekarza, z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu.
3. Zamówienie składane jest poprzez wypełnienie formularza zamieszczonego na stronie internetowej www.e-zikoapтека.pl Formularz zamówienia zawiera w szczególności:
 - 1) dane dotyczące Klienta: imię i nazwisko albo nazwa i adres, adres poczty elektronicznej - jeżeli dotyczy, numer telefonu kontaktowego;
 - 2) dane dotyczące odbiorcy: imię i nazwisko albo nazwa i adres, numer telefonu kontaktowego - jeżeli nie są zgodne z danymi Klienta;
 - 3) dane dotyczące zamawianego Towaru leczniczego: nazwa, dawka, wielkość opakowania, postać oraz ilość;
 - 4) sposób dostawy zamówionych Towarów, formę płatności za złożone Zamówienie,
 - 5) numer zamówienia, data, imię i nazwisko osoby przyjmującej zamówienie.

4. Warunkiem realizacji zamówienia jest podanie danych, o których mowa w ust. 3. Dane obowiązkowe, których podanie przez Klienta jest konieczne dla przyjęcia oferty są oznaczone w formularzu zamówienia znakiem „* ”.

5. W przypadku rozbieżności pomiędzy Zamówieniem, a aktualną ofertą Ziko Apteka na stronie internetowej www.e-zikoapтека.pl Ziko Apteka poinformuje Klienta o rozbieżności drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej przedstawiając jednocześnie odpowiedź na ofertę złożoną przez Zamawiającego zawierającą zmiany lub uzupełnień Zamówienia. W takim przypadku Ziko Apteka może zaproponować Klientowi:

- 1) zamiennik,
- 2) realizację Zamówienia bez brakującego Towaru,
- 3) realizację Zamówienia z wydłużonym czasem dostawy potrzebnym dla sprowadzenia zamówionego Towaru.

6. Umowa sprzedaży zostanie zawarta pod warunkiem niezwłocznego potwierdzenia przez Klienta włączenia zastrzeżeń do Umowy sprzedaży, które w szczególności mogą obejmować wybór jednej z zaproponowanych możliwości opisanych w ust 7. Klient będzie mógł zdecydować o dalszym postępowaniu dotyczącym Zamówienia także w inny sposób.

§ 5

Odmowa realizacji Zamówienia

1. Ziko Apteka zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Zamówienia jeżeli okaże się, że:
 - 1) Towar wycofano ze sprzedaży lub wstrzymania sprzedaży danego produktu na terenie Polski lub na terenie Państwa gdzie Towar ma być dostarczony,
 - 2) obowiązuje zakaz wwozu zamówionych Towarów medycznych do kraju adresata (przesyłka zagraniczna),o czym Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz z dokładną przyczyną odmowy realizacji Zamówienia.

§ 6

Przyjęcie Zamówienia do realizacji oraz zawarcie Umowy sprzedaży

1. Zamówienia złożone w dni powszednie do godz. 17.00 przyjmowane będą do realizacji tego

samego dnia. Zamówienia złożone w dni powszednie po godz. 17.00, w sobotę, w niedzielę i święta będą przyjmowane do realizacji od godziny 10.00 następnego dnia roboczego.

2. Klient zostanie powiadomiony o przyjęciu jego Zamówienia do realizacji poprzez wiadomość zatytułowaną "Rozpoczęliśmy kompletację zamówienia", wysłaną na adres poczty elektronicznej podany w formularzu.

3. Wraz z otrzymaniem przez Klienta potwierdzenia, o którym mowa w ust. 2 powyżej (oraz § 6 ust. 2) dochodzi do zawarcia Umowy sprzedaży.

§ 7

Wydanie Towarów i płatność

(SPOSÓB I TERMIN SPEŁNIENIA ŚWIADCZENIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORCĘ)

1. Klient posiada prawo wyboru sposobu wydania Zamówionych Towarów oraz formy płatności, spośród opcji dostępnych podczas składania Zamówienia w formularzu Zamówienia.

2. Wszelkie informacje na temat aktualnych form dostawy, kosztów oraz ograniczeń w zakresie dostawy znajdują się na stronie sklepu www.e-zikoapteka.pl/strony/dostawa

3. Ziko Apteka umożliwia wydanie Towarów w wybranych aptekach po uprzedniej zapłacie za zamówione Towary, zgodnie z § 8 Regulaminu.

4. Wysyłka produktu leczniczego odbywa się w warunkach zapewniających jego jakość oraz bezpieczeństwo stosowania. Produkt leczniczy będzie być należycie zapakowany, a opakowanie będzie opatrzone etykietą przymocowaną w sposób trwały zawierającą: pieczętkę placówki, numer zamówienia, dane dotyczące odbiorcy, określenie warunków transportu oraz numer telefonu kontaktowego.

5. Wszelkie informacje na temat aktualnych form płatności oraz ograniczeń w dokonywaniu płatności za Towary znajdują się na stronie sklepu pod adresem https://www.e-zikoapteka.pl/strony/bezpieczna_platnosc

6. Ziko Apteka umożliwia dokonanie płatności z tytułu sprzedaży Towarów w następujący sposób:

1) przedpłata przelewem bankowym na rachunek bankowy Sprzedawcy z terminem płatności do 7 dni kalendarzowych od złożenia zamówienia (dla zamówień z dostawą w Polsce i z odbiorem osobistym)

2) przedpłata online przelewem bankowym lub kartą Visa, Mastercard poprzez zewnętrzny system płatności PayU (obsługiwany przez PayU SA z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.000.000 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444), z terminem płatności do 7 dni kalendarzowych (dla zamówień z dostawą w Polsce i z odbiorem osobistym oraz dla zamówień z dostawą w Europie)

3) gotówką za pobraniem, płatność Dostawcy przy dokonywaniu Dostawy (dla zamówień z dostawą kurierem DPD w Polsce).

7. Ziko Apteka wystawi fakturę VAT za sprzedane Towary po wybraniu przez Klienta takiej opcji w formularzu Zamówienia. Warunkiem wystawienia faktury jest podanie przez Klienta wszystkich danych wymaganych dla wystawienia faktury.

§ 8

Wydanie Towaru w aptecce

1. Wydanie zamówionych Towarów Klientowi możliwe jest w wybranych aptekach, lista aptek dostępna jest na stronie sklepu https://www.e-zikoapteka.pl/strony/odbior_osobisty.html

2. Wyboru apteki, w której nastąpi wydanie Towaru dokonuje Klient podczas wypełniania formularza Zamówienia wybierając opcję 'ODBIÓR OSOBISTY w wybranych aptekach Ziko' a następnie wybierając jedną z dostępnych lokalizacji.

3. Ziko Apteka poinformuje Klienta o realizacji Zamówienia i terminie dostarczenia zamówionych

Towarów do apteki, za pośrednictwem wiadomości wysłanej na wskazany w formularzu adres poczty elektronicznej. Wydanie Towarów w wybranej aptece możliwe będzie dopiero po dostarczeniu zamówionego Towaru do apteki.

4. Zamówienie dostępne jest do odbioru w wybranej aptece **przez 14 dni kalendarzowych**, następujących po dniu dostarczenia zamówienia do apteki.

5. Osoba odbierająca zamówiony Towar potwierdza pisemnie jego wydanie.

§ 9

Wysyłka

1. Zamówienie Towaru zostanie przekazane do realizacji niezwłocznie po zawarciu Umowy sprzedaży, przy czym w przypadku płatności przelewem (przedpłata) albo za pośrednictwem PayU wysyłka będzie realizowana dopiero po zaksięgowaniu wpłaty za Towar odpowiednio na rachunku bankowym albo koncie Usługodawcy w serwisie PayU (po pozytywnej autoryzacji transakcji).

2. Przy odbiorze przesyłki z zamówionym Towarem, sugerujemy, aby Konsument sprawdził przesyłkę i wskazujemy, że w przypadku stwierdzenia:

1) uszkodzenia mechanicznego zawartości przesyłki,

2) niekompletności przesyłki,

3) niezgodności zawartości przesyłki z przedmiotem Zamówienia,

Konsument jest uprawniony do odmowy przyjęcia przesyłki. W takim przypadku sugerujemy zapisanie uwag lub notatki ze zdarzenia w obecności dostarczyciela oraz niezwłoczne powiadomienie Usługodawcy o zaistniałej sytuacji. W każdym wypadku, w razie uszkodzeń sugerujemy sporządzenie protokołu uszkodzeń w obecności dostarczyciela przesyłki.

3. Klient niebędący Konsumentem w chwili odbioru przesyłki zobowiązany jest sprawdzić jej zawartość. W przypadku stwierdzenia jej uszkodzenia zobowiązany jest zgłosić ten fakt dostawcy Towaru i niezwłocznie skontaktować się ze Sprzedawcą. Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych Towaru w trakcie transportu będą rozpatrywane tylko i wyłącznie po sporządzeniu protokołu szkodowego podpisanego przez odbiorcę niebędącego Konsumentem i dostawcę przesyłki.

4. Sprzedawca przypomina, że zgodnie z art. 548. § 1 Kodeksu cywilnego z chwilą wydania rzeczy sprzedanej przechodzą na kupującego (Klienta) korzyści i ciężary związane z rzeczą (Towarem) oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy (Towaru).

5. Jeżeli Towar ma zostać przesłany przez Sprzedawcę Konsumentowi, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Konsumenta z chwilą wydania Towaru Konsumentowi. Za wydanie Towaru uważa się jej powierzenie przez Sprzedawcę przewoźnikowi, jeżeli Sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez Konsumenta.

§ 10 Koszty dostawy

1. Koszty dostawy dostępne są na stronie <https://www.e-zikoapteka.pl/strony/dostawa.html>

2. Klient składający zamówienie za pośrednictwem Strony Internetowej Sklepu, kompletuje zamówienie wybierając Towar, którym jest zainteresowany. Dodanie Towaru do zamówienia następuje przez wybór polecenia "DO KOSZYKA" pod danym Towarem prezentowanym na Stronie Internetowej Sklepu. Klient po skompletowaniu całości zamówienia i wskazaniu w „KOSZYKU” sposobu Dostawy oraz formy płatności, składa zamówienie przez wysłanie formularza zamówienia do Sprzedawcy, wybierając na Stronie Internetowej Sklepu przycisk „POTWIERDŹ ZAMÓWIENIE Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY”. Każdorazowo przed wysyłką zamówienia do Sprzedawcy, Klient jest informowany o łącznej cenie za wybrany Towar i Dostawę, jak też o wszystkich dodatkowych kosztach jakie jest zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży.

§ 11

Uprawnienie Konsumenta do odstąpienia od Umowy (zwrot Towaru)

1. Produkty lecznicze i wyroby medyczne mogą być zwracane do apteki wyłącznie z powodu wady jakościowej lub niewłaściwego ich wydania.

2. Konsument może odstąpić od Umowy sprzedaży Towarów zawartej na odległość bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 14 (czternastu) dni, przy czym termin ten biegnie od objęcia rzeczy w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią (inną niż przewoźnik), a w przypadku umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie stosownego oświadczenia przed jego upływem na adres Sprzedawcy.

3. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej można złożyć także na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Ustawy oraz załącznik do Regulaminu.

4. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży Towarów zawartej na odległość, umowa jest uważana za niezawartą.

5. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

6. Niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Ziko Apteka poinformuje Konsumenta o przyjęciu oświadczenia o odstąpieniu od umowy poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany w formularzu albo o uznaniu oświadczenia o odstąpieniu za bezskuteczne jeżeli zostało złożone w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Obowiązki Konsumenta

7. Konsument ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy sprzedaży, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem. Towar powinien być zapakowany w sposób, który zagwarantuje jego bezpieczny transport. Towar należy odnieść lub odesłać na adres siedziby firmy lub bezpośrednio do Apteki Internetowej na adres: **Ziko Apteka os. Urocze 1/U005, 31-952 KRAKÓW.**

8. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru (koszt odesłania).

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

Obowiązki Sprzedawcy

10. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towarów, przy czym Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

11. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

12. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu

Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

13. Sugerujemy dołączenie dowodu zakupu, w celu usprawnienia procesu zwrotu.

Ustawowe wyłączenie prawa do odstąpienia od Umowy sprzedaży

14. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w sytuacjach określonych w art. 38 Ustawy, tj. w odniesieniu do umów:

- a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
- b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- d) **w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;**
- e) **w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;**
- f) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- g) 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 przedsiębiorca nie ma kontroli;
- h) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- i) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- j) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- k) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- l) 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;
- m) 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 przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

§ 12

Wyłączenie prawa do zwrotu produktu leczniczego

Produkty lecznicze i wyroby medyczne wydane z apteki nie podlegają zwrotowi. Nie dotyczy to jednak produktu leczniczego lub wyrobu medycznego zwracanego aptece z powodu wady jakościowej lub niewłaściwego ich wydania.

§ 13

Rękojmia za wady fizyczne Towaru (Reklamacje i procedura reklamacyjna)

1. Sprzedawca jest zobowiązany do dostarczenia Towaru wolnego od wad i odpowiada za wady Towaru.
2. Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego Towaru z Umową sprzedaży.
3. Reklamacje, z tytułu rękojmi za wady (niezgodności Towarów z Umową Sprzedaży) można składać pisemnie bezpośrednio na adres Legnicka 5 31-216 Kraków lub pocztą e-mail na adres biuro@e-zikoapteka.pl lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 12 642 00 22, od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00.
4. W celu przyspieszenia rozpoznania reklamacji, prosimy o podanie w treści zgłoszenia reklamacyjnego: zgłaszanego roszczenia, krótkiego opisu przyczyn uzasadniających reklamację oraz danych kontaktowych Konsumenta. Prosimy o załączenie w miarę możliwości do reklamacji dowodu zakupu Towaru (faktura). W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem w celu ich uzyskania.
5. Jeżeli sprzedany Towar ma wadę, Klient może:
 - 1) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy Towar na wolny od wad albo wadę taką usunie. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru z wadą pozostaje do wartości Towaru bez wady. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada Towaru jest nieistotna;
 - 2) żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest zobowiązany wymienić wadliwy Towar na wolny od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta z zastrzeżeniami i na zasadach określonych we właściwych przepisach Kodeksu cywilnego.
6. Jeżeli Klientem jest Konsument, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany Towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.
7. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest zobowiązany na koszt Sprzedawcy dostarczyć wadliwy Towar z dopiskiem „reklamacja”.
8. Konsument zostanie zawiadomiony w terminie 14 dni o rozpatrzeniu reklamacji i sposobie jej załatwienia.
9. Sprzedawca odpowiada za niezgodność Towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego Towaru Konsumentowi. Konsument traci uprawnienie do żądania doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową, przysługujące mu na podstawie obowiązujących przepisów, jeżeli przed upływem dwunastu miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową nie zawiadomi o tym Sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.
10. Ziko Apteka w stosunku do Przedsiębiorców wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi.

§ 14

Odpowiedzialność

Ziko Apteka odpowiada za skutki użycia zakupionych Towarów wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem i w sposób określony w informacji producenta dołączonej od Towaru, a także wyłącznie w zakresie określonym przez bezwzględnie obowiązujące normy prawa, ze szczególnym uwzględnieniem odpowiedzialności określonej w prawie farmaceutycznym.

§ 15

Dane osobowe

1. Ziko Apteka gromadzi i przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązkiem wynikającym z § 2 Rozporządzenia Ministra Zdrowia oraz w zakresie w jakim jest to konieczne dla realizacji zawartej Umowy sprzedaży.

1. Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez Usługodawcę z uwzględnieniem przepisów prawa w tym zakresie, w tym w szczególności ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.

2. Administratorem danych osobowych jest Sprzedawca.

3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek nie podanie wymaganych danych osobowych może uniemożliwić złożenie Zamówienia.

4. Wszystkie udostępnione dane osobowe podlegają szczególnej ochronie.

5. Każdemu przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, a także prawo do żądania ich aktualizacji lub zaprzestania przetwarzania.

§ 16

Newsletter

1. Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych, tj. ma możliwość zamówienia Newslettera – usługi udostępnianej przez Usługodawcę. Newsletter wysyłany jest wyłącznie do Klientów, którzy zamówili Newsletter.

2. Jednocześnie z wyrażeniem zgody na otrzymywanie informacji Klient wyraża zgodę na gromadzenie i przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie i celu innym niż wynikający z Rozporządzenia Ministra Zdrowia.

3. W ramach usługi Newsletter, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na podany przez Klienta adres e-mail, wysyłana jest informacja w formie listu elektronicznego (e-mail) zawierająca biuletyn informacyjny (Newsletter) Sklepu Internetowego, a także inne informacje handlowe wysyłane przez Usługodawcę w swoim imieniu i na zlecenie osób trzecich.

4. Klient może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania informacji newslettera.

§ 17

Ogólne warunki korzystania ze Sklepu

1. Ziko Apteka świadczy za pośrednictwem Sklepu Internetowego następujące Usługi:

1) przedstawienie oferty,

2) możliwość składania Zamówień na Towary dostępne w Sklepie Internetowym i tym samym zawierania Umów sprzedaży na odległość,

3) możliwość korzystania z Konta Klienta,

4) możliwość zapisania się do usługi newslettera.

2. Do korzystania ze Sklepu wymagane jest posiadanie przez Klienta urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową (zalecane Mozilla Firefox wersja minimum 24.0, Opera od wersji 10, Google Chrome w wersji 28.0 lub nowszej lub MS Internet Explorer w wersji minimum 8.0 lub nowszej), która zapewnia obsługę plików cookie oraz skryptów Javascript. Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami wymienionymi powyżej.

3. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania ze Sklepu internetowego, zaleca się, aby urządzenie z którego korzysta Klient w szczególności posiadało:

1) system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,

2) skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),

3) zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa,

4) aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz Java Script w przeglądarce internetowej,

5) oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.

4. Klient zobowiązany jest do korzystania z Usług oferowanych przez Ziko Aptekę w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także do niedostarczania treści zabronionych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 18

Obowiązki Stron

1. Klient zobowiązany jest do korzystania z Usług oferowanych przez Usługodawcę w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także do niedostarczania treści zabronionych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Sprzedawca jest zobowiązany do dostarczenia Towaru wolnego od wad.
3. Jeżeli kupującym jest Konsument, Sprzedawca obowiązany jest niezwłocznie wydać rzecz kupującemu, nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia Umowy sprzedaży, chyba że Umowa sprzedaży stanowi inaczej (np. w opisie Towaru wskazany jest inny termin dostarczenia Towaru).

§ 19

Pozostałe prawa i obowiązki

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (o korzystanie ze sklepu) jest zawierana na czas nieokreślony.
2. Każda ze Stron może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną (o korzystanie z infrastruktury Sklepu – Konta Klienta) w każdym czasie i bez podania przyczyn, z zastrzeżeniem zachowania praw nabytych przez drugą Stronę przed rozwiązaniem umowy oraz postanowień poniżej.
3. Klient, który dokonał Rejestracji rozwiązuje umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez samodzielne usunięcie Konta, polegające na złożeniu dyspozycji jego usunięcia albo zgłoszenie żądania usunięcia Konta Usługodawcy, przy czym w przypadku zgłoszenia żądania usunięcia Konta Usługodawcy rozwiązanie umowy następuje po upływie okresu wypowiedzenia wynoszącego 5 dni.
4. Usługodawca, chcąc rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, poinformuje Klienta na adres e-mail podany przez Klienta podczas Rejestracji, w terminie 14 dni przed planowaną datą usunięcia Konta Klienta.
5. Usługodawca ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu oraz w wyniku bezskutecznego wezwania Klienta do zaprzestania ww. naruszeń z terminem co najmniej 3 dni roboczych.

§ 20

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo farmaceutyczne.
2. Klienci mogą uzyskać dostęp do Regulaminu w każdym czasie oraz nieodpłatnie za pośrednictwem odesłania internetowego (tj. linku) zamieszczonego na stronie głównej Sklepu oraz sporządzić jego wydruk.
3. Prawa wyłączne do treści udostępnianych w ramach Sklepu Internetowego, w szczególności prawa autorskie do zdjęć, nazwa, znaki towarowe Ziko Apteki oraz producentów Towarów, wchodzące w ich skład elementy graficzne, oprogramowanie oraz prawa w zakresie baz danych podlegają ochronie prawnej i przysługują Ziko Aptece lub podmiotom, z którymi Ziko Apteka zawarła stosowne umowy. Zabrania się kopiowania, czy też innych form korzystania z jakichkolwiek elementów Sklepu bez zgody Ziko Apteki.
4. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Usługodawcą a Klientem, który jest Konsumentem zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
5. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Usługodawcą a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

Załącznik

WZÓR FORMULARZA Odstąpienia od umowy

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

– Adresat: Ziko Apteka, os. Uroczę 1/U005, 31-952 KRAKÓW, adres e-mail: biuro@e-zikoapteka.pl

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy:

.....

– 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