PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Wyciąg z regulaminu dotyczący prawa odstąpienia od umowy.

7. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

7.1. Sprzedawca informuje, że część Produktów oferowanych w Sklepie internetowym jest w pełni wykonywana na indywidualne zamówienie Klienta i dostosowywane do jego potrzeb. Część Produktów oferowanych w Sklepie internetowym stanowią zatem produkty nieprefabrykowane, wyprodukowane według specyfikacji konsumenta lub służące zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. Zgodnie z art. 38 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta w odniesieniu do umów, których przedmiotem są omawiane towary, konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Mając powyższe na uwadze Sprzedawca wskazuje, że zawarte opisane poniżej prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość dotyczy wyłącznie produktów z kolekcji zamieszczonych w sklepie internetowym sprzedawcy.
7.2. Zgodnie z ustawą z 6 września 2001r. Prawo farmaceutyczne (Dz.U. 2024, poz. 686 t.j. z późn. zm.) produkty lecznicze i wyroby medyczne nie podlegają zwrotowi.
7.3. Sprzedawca niezwłocznie przesyła Konsumentowi potwierdzenie odebrania oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy sprzedaży, na wskazany przez Konsumenta adres e-mail.
7.4. Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem dodatkowych koszów poniesionych przez Konsumenta w związku z wyborem sposobu dostarczenia towaru innym niż najtańszy, zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę oraz bezpośrednich kosztów zwrotu towaru (kosztów wysyłki towaru), kosztów zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą.
7.5. Prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość, nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu, w szczególności 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 (m.in.: rajstopy kompresyjne czy pończochy kikutowe lub inne) ;*
f. *w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.*
g. *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.*

7.6. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od umowy, Konsument jest obowiązany zwrócić towar Sprzedawcy niezwłocznie tj. nie później niż w terminie nie dłuższym niż 14 (czternaście) dni na adres Sklepu. Konsument może także dokonać zwrotu

towaru przekazując go do odbioru osobie upoważnionej przez Sprzedawcę, przy zachowaniu w/w terminów. Dla do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
7.7. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru (koszty przesyłki) mając na uwadze, aby wybrać taki sposób, by towar dotarł do Sprzedawcy w stanie nie zniszczonym.
7.8. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
7.9. Sprzedawca, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy, z zastrzeżeniem ust. 8 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.
7.10. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz 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.
7.11. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem.
7.12. Klient, będący Konsumentem, w okresie czternastu dni ma prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny według przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Bieg czternastodniowego terminu rozpoczyna się od objęcia towaru w posiadanie przez Klienta albo wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku wielu towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, jego partii lub części. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć w dowolny sposób, przykładowo za pośrednictwem:

- *pisemnie na adres: Warszawskie Zakłady Sprzętu Ortopedycznego S.A. Al. Bohaterów Września 900-973 Warszawa (POLSKA);*
- *w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: E-Mail: sklep@wzso.pl;*
- *formie elektronicznej za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie Sklepu Internetowego w zakładce „Reklamacje".*

7.13. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient może złożyć także przy pomocy formularza, zawartego w załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, którego wzór został zamieszczony także poniżej w Regulaminie.
7.14. W razie odstąpienia od umowy przez Klienta Sprzedawca niezwłocznie - nie później jednak niż w terminie czternastu dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy - zwraca Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym także koszty dostarczenia rzeczy.
7.15. Jeżeli Klient wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów, przekraczających koszty najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia oferowanego przez Sprzedawcę.
7.16. Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient.
7.17. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7.18. W razie odstąpienia od umowy Klient obowiązany jest niezwłocznie, w terminie nieprzekraczającym czternastu dni, zwrócić w całości zakupiony towar (wraz z m. in. Instrukcją Obsługi i innymi dokumentami), w stanie niewykraczającym poza sposób korzystania z niej konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

Zaleca się odesłanie zakupionego towaru w tym terminie na adres: *Warszawskie Zakłady Sprzętu Ortopedycznego S.A. Al. Bohaterów Września 900-973 Warszawa (POLSKA).*

7.19. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru, chyba że Sprzedawca nie poinformował konsumenta o prawie od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Z uwagi na przedmiot przewozu Sprzedawca zaleca, lecz nie wymaga, ubezpieczenia przesyłki ze zwrotnym odesłaniem towaru.

7.20. Przepisy dotyczące Konsumenta zawarte powyżej, stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

7.21. Sprzedawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzyjności informacji podanych przez Klienta, w szczególności podanych w trakcie składania przez niego Zamówienia.

7.22. W przypadku jakiegokolwiek opóźnienia w płatności, w tym płatności zaliczki, Sprzedawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia kolejnych umów oraz wstrzymania realizacji już zawartych umów do czasu uiszczenia należnych płatności, co nie rodzi po stronie Klienta żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawca.

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

7.24. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt lub braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży zostaje wyłączona w sytuacji gdy umowa została zawarta pomiędzy Sklepem, a przedsiębiorca, który prowadzi działalność gospodarcza. Dodatkowo w/w Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny dotyczy wyłącznie konsumentów i osób fizycznych, zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiadają one dla tych osób charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta- będącego przedsiębiorcą, 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. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Usługobiorcę/Klienta, będącego przedsiębiorcą w stosunku do Usługodawcy/Sprzedawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia Umowy Sprzedaży lub niezwiązanych z Umową Sprzedaży. Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta, będącego przedsiębiorcą tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści. Sprzedawca nie ponosi także odpowiedzialności za opóźnienie w przewozie przesyłki.

7.25. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu zawodowemu przewoźnikowi przechodzą na Klienta korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu.

7.26. W razie przesłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient 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, w szczególności poprzez sporządzenie protokołu szkody w obecności dostawcy.

7.27. Usługodawca (Sklep) może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.
7.28. Jakiekolwiek opóźnienie lub niewywiązywanie się z warunków realizacji umowy przez Sprzedawcę nie będą stanowiły podstawy dla Klienta do odstąpienia od umowy lub też domagania się odszkodowania za poniesione straty lub innych równoważnych płatności, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zostało spowodowane czynnikami niezależnymi od Sprzedawcy, do których powstania się nie przyczynił (tj. w szczególności przez zdarzenia o charakterze siły wyższej/ tzn. Nadzwyczajne, nieprzewidywalne i niemożliwe do uniknięcia zdarzenie, którego skutków nie można było zapobiec, mimo zachowania należytej staranności. Zdarzenia te mają charakter zewnętrzny, czyli nie leżą w sferze działania człowieka, i obejmują m.in. katastrofy naturalne (powodzie, trzęsienia ziemi), ale także wojny, akty terroru, a w niektórych przypadkach epidemie czy decyzje władz publicznych, jak stan wyjątkowy/).
7.29. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą a Klientem/Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY
(ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)
Wzór formularza odstąpienia od umowy

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Miejscowość, data

.....
.....
.....
Imię i nazwisko Kosnumenta (-ów)

WARSZAWSKIE ZAKŁADY SPRZĘTU ORTOPEDYCZNEGO S.A.
AL. BOHATERÓW WRZEŚNIA 9
00-973 WARSZAWA
NIP: 525-00-01-055
KRS:0000058915
E-MAIL: HANDLOWY@WZSO.PL

OŚWIADCZENIE
O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Ja/My (*) ……..niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym (*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących produktów (*) /umowy o świadczenie następujących Usług (*): ……..
Data zawarcia umowy (*)/odbioru (*): ……
Numer rachunku bankowego do zwrotu środków** :……..
Posiadacz rachunku: …….

……..

podpis (-y) Konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

(*)Niepotrzebne skreślić
(**)O ile jest inny niż rachunek bankowy, z którego dokonano zapłaty

ZAŁĄCZNIK - ZAKRES UPRAWNIEŃ KONSUMENTA

{WYCIĄG Z USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA}
Art. 43d [Naprawa lub wymiana]

1. *Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.*
1. *Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.*
2. *Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.*
3. *Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca.*
4. *Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.*
5. *Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.*
6. *Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.*

Art. 43e [Oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpienie od umowy]

1. *Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:*
    1. *przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2;*
    2. *przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6;*

3. *brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;*
4. *brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d;*
5. *z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.*

1. *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.*
2. *Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.*
3. *Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.*
4. *Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.*
5. *W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.*
6. *Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny 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.*

Art. 43f [Powstrzymanie się z zapłatą ceny]
Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę obowiązków wynikających z art. 43d i art. 43e.

****

Dyrektywa 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) z dnia 12 lipca 2002 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 201, str. 37)

Artykuł 13. Komunikaty niezamówione
1.Używanie automatycznych systemów wywołujących i systemów łączności bez ludzkiej ingerencji (automatyczne urządzenia wywołujące), faksów lub poczty elektronicznej do celów marketingu bezpośredniego może być dozwolone jedynie wobec abonentów lub użytkowników, którzy uprzednio wyrazili na to zgodę.
2.W przypadku gdy osoba fizyczna lub prawna otrzymuje od swoich klientów szczegółowe elektroniczne dane kontaktowe dotyczące kontaktu z nimi za pomocą poczty elektronicznej, w kontekście sprzedaży produktu lub usługi, zgodnie z dyrektywą 95/46/WE, ta sama osoba fizyczna lub prawna może używać tych szczegółowych elektronicznych danych kontaktowych na potrzeby marketingu bezpośredniego swoich własnych podobnych produktów lub usług, pod warunkiem że klienci zostali jasno i wyraźnie poinformowani o możliwości sprzeciwienia się, w prosty i wolny od opłat sposób, takiemu wykorzystywaniu elektronicznych danych kontaktowych w chwili ich pobierania oraz przy każdej okazji otrzymywania wiadomości, w przypadku klientów, którzy początkowo nie sprzeciwili się takiemu wykorzystywaniu.