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 ORAZ ODBIORU PRODUKTU
6. REKLAMACJA PRODUKTU
7. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
8. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
9. DANE OSOBOWE W SKLEPIE INTERNETOWYM
10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
11. ZAŁĄCZNIKI

Internetowy sklep rehabilitacyjno-medyczny przywiązuje najwyższą wagę do praw konsumenta. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta. Pierwszeństwo nad przepisami regulaminu mają przepisy obowiązującego prawa.

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego dostępnego pod adresem: https://sklep.wzso.pl/ przez jego Użytkowników, oraz warunki rodzaje i zakres świadczonych usług, wraz z określeniem trybu postępowania reklamacyjnego. Sklep internetowy prowadzony przez właściciela serwisu internetowego jest platformą sprzedażową, za pośrednictwem której Sprzedawca świadczy na rzecz Klientów usługi drogą elektroniczną, jak również za pośrednictwem której Klient ma możliwość zapoznania się oraz zawarcia umowy Sprzedaży poprzez zamówienie, na Produkty prezentowane przez Sprzedającego. W tym celu właściciel serwisu internetowego udostępnia Klientom odpowiednie narzędzia systemowe, teleinformatyczne, technologiczne oraz świadczy usługi na zasadach określonych w Regulaminie.

Właścicielem serwisu internetowego jest Warszawskie Zakłady Sprzętu Ortopedycznego S.A., Al. Bohaterów Września 9, 02-389, Warszawa, Polska, KRS: 0000058915, NIP: PL525-00-01-055, REGON: 000288053, , adres poczty elektronicznej: sklep@wzso.pl, numer telefonu: +48 534 000 957, +48 22 576 17 08.

Wszystkie ogłoszenia, reklamy i cenniki dotyczące Produktów prezentowanych w Sklepie Internetowym są zaproszeniem do zawarcia umowy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, nie są jednak ofertą w rozumieniu prawa.

Przypominamy, że korzystając z naszego Sklepu Internetowego, zobowiązujecie się Państwo do dokładnego zapoznania się z naszym Regulaminem i do jego przestrzegania. Dzięki temu Każdy Użytkownik będzie mógł w pełni cieszyć się zakupami w naszym Sklepie (umowa zawarta na odległość).

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Sklep Internetowy dostępny pod adresem www.sklep.wzso.pl prowadzony jest przez Warszawskie Zakłady Sprzętu Ortopedycznego S.A., al. Bohaterów Września 9, 00-973 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru, KRS 0000058915 , NIP 5250001055 , REGON 000288053, adres poczty elektronicznej: sklep@wzso.pl, numer telefonu: 534 000 957. Klient może kontaktować się ze Sprzedawcą w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także telefonicznie w godz. od 8:00 do 16:00 w dni robocze.
1.2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających ze Sklepu Internetowego.
1.3. 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 opublikowanej na stronie Sklepu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Sklepie Internetowym, w tym podstawy, cele i zakres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Sklepie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. 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, zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe Sprzedawcy).
1.4. Definicje:
1.4.1. DZIEŃ ROBOCZY – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
1.4.2. FORMULARZ REJESTRACJI – formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.
1.4.3. 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.
1.4.4. 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.
1.4.5. KODEKS CYWILNY – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 ze zm.).
1.4.6. 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.

1.4.7. NEWSLETTER – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera zawierającego informacje o Produktach, nowościach i promocjach w Sklepie Internetowym.
1.4.8. PRODUKT – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
1.4.9. REGULAMIN – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego.
1.4.10. SKLEP INTERNETOWY - sklep internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym https://sklep.wzso.pl na platformie sklepowej.
1.4.11. SPRZEDAWCA; USŁUGODAWCA – Warszawskie Zakłady Sprzętu
Ortopedycznego S.A. z siedzibą by al. Bohaterów Września 9, 00-973 Warszawa
1.4.12. UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
1.4.13. USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
1.4.14. USŁUGOBIORCA – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a 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.
1.4.15. USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA – ustawa z dnia 30
maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dziennik Ustaw z roku 2020 r. poz. 287, z późniejszymi zmianami).
1.4.16. 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

2.1. W Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, Formularz Zamówienia, Newsletter.
2.1.1. Konto – korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie trzech kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) wypełnieniu Formularza Rejestracji,(2) kliknięciu pola „Załóż konto” oraz (3) potwierdzeniu chęci utworzenia Konta poprzez kliknięcie w link potwierdzający przesłany automatycznie na podany adres poczty elektronicznej. W Formularzu Rejestracji niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych Usługobiorcy:
imię i nazwisko/nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz hasło. W wypadku Usługobiorców niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP.
2.1.1.1. 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: sklep@wzso.pl. lub też pisemnie na adres: al. Bohaterów Września 9, 00-973 Warszawa.

2.1.2. Formularz Zamówienia – korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Sklepie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia i (2) kliknięciu na stronie Sklepu Internetowego po wypełnieniu Formularza Zamówienia pola „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty" – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych

(w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Sklepu Internetowego).

2.1.2.1. W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko/nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży: Produkt/y, ilość Produktu/ów, miejsce i sposób dostawy Produktu/ów, sposób płatności. W wypadku Klientów niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP.

2.1.2.2. 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

wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę

2.1.3. Newsletter – korzystanie z Newslettera następuje po podaniu w zakładce „Newsletter" widocznej na stronie Sklepu Internetowego adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera i kliknięciu pola „Zapisz się". Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie zakładania Konta – z chwilą utworzenia Konta Usługobiorca zostaje zapisany na Newsletter.

2.1.3.1. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@wzso.pl lub też pisemnie na adres: al. Bohaterów Września 9, 00-973 Warszawa

2.2. 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: Mozilla Firefox w wersji 11.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 8.0 i wyższej, Opera w wersji 7.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 12.0.0 i wyższej; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

2.2.1. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Serwisu www, urządzenie z którego się korzysta w szczególności powinno posiadać:

2.2.1.1. system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,

2.2.1.2. skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),

2.2.1.3. zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa,

2.2.1.4. oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF (ang. Portable Document Format)

2.3. 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 niezgodnych z przepisami prawa.

2.4. Tryb postępowania reklamacyjnego

2.4.1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związanie z działaniem Sklepu Internetowego Usługobiorca może składać pisemnie na adres: al. Bohaterów Września 9,
00-973 Warszawa lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@wzso.pl

2.4.2. 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 – po wyższe ułatwi i przyśpieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie **14 dni** kalendarzowych od dnia jej złożenia.

3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY

3.1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówień w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.1.2 Regulaminu. Umowa zawarta pomiędzy Klientem, a Sprzedawcą dotycząca zakupu danego produktu ma charakter terminowy i trwa przez okres realizacji zamówienia. Miejscem spełnienia świadczenia związanego z zakupem produktów jest adres dostawy (na terenie Rzeczpospolitej Polskiej) wskazany przez Klienta, z zastrzeżeniem produktów odbieranych osobiście przez Klientów.

3.2. 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 na stronach Sklepu Internetowego w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

3.3. Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Sklepie Internetowym za pomocą Formularza Zamówień.

3.3.1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje p o uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.1.2 Regulaminu.

3.3.2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz 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.

3.3.3. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.

3.3.4. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości email, o której mowa w pkt. 3.3.5.Regulaminu. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego Sprzedawcy.

3.3.6. Przedmiotem umowy jest sprzedaż Produktów zamieszczonych na Stronie Internetowej. Zdjęcia Produktów na stronie internetowej mają charakter wyłącznie poglądowy. Chociaż Sklep dokłada wszelkich starań, aby wyświetlać kolory dokładnie, ale nie może zagwarantować, że wyświetlanie kolorów na komputerze Usługobiorcy dokładnie odzwierciedla kolor produktów. Informujemy, że mogą istnieć niewielkie różnice pomiędzy rzeczywistymi Produktami a sposobem ich prezentacji na danej stronie internetowej, np. w odniesieniu do wyglądu / koloru / faktury / wykończenia. Etykiety lub opakowania Produktów mogą różnić się od tych, które Usługobiorca widzi na zdjęciach w Sklepie internetowym Gdy Usługobiorca (Klient) umieści przez siebie wybrany Produkt na stronie Internetowej Usługodawcy, Sprzedawca składa usługobiorcy wiążącą ofertę zawarcia umowy za pośrednictwem systemu koszyka online na warunkach podanych w opisie.

3.3.7. Złożenie zamówienia stanowi złożenie Sprzedawcy przez Klienta oferty zawarcia Umowy sprzedaży Towarów będących przedmiotem zamówienia.

4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT

4.1.Ceny na Stronie Internetowej Sklepu zamieszczone przy danym Produkcie stanowią ceny brutto i nie zawierają informacji odnośnie kosztów Dostawy i wszelkich innych kosztów, które Klient będzie zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży, o których Klient będzie poinformowany przy wyborze sposobu Dostawy i składaniu zamówienia.

4.2. Sprzedawca (Usługodawca) ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności lub dostawy, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części.

4.3. Dostępne dla danego Zamówienia sposoby płatności mogą zależeć od Produktów objętych Zamówieniem lub wybranego sposobu dostawy. Dostępne dla danego Zamówienia sposoby płatności są wskazane każdorazowo podczas jego składnia. W Sklepie przewidziane są następujące formy płatności za zamówione Produkty:

- *za pośrednictwem serwisu PayU.pl (płatność elektroniczna lub płatność kartą płatniczą),*

4.4. W sklepie internetowym https://sklep.wzso.pl brak jest możliwości dokonania przelewu bankowego na rachunek bankowy Sprzedawcy (Usługodawcy) i zapłaty za zakupiony towar tradycyjnym przelewem bankowym.

4.5. Sklep zastrzega, że Zamówienie może zostać anulowane, a Umowa Sprzedaży niezawarta, w przypadku:

a) braku opłacenia Zamówienia niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od złożenia Zamówienia w przypadku płatności elektronicznej albo płatności kartą płatniczą,
b) w wyjątkowych przypadkach (po uzgodnieniu ze Sprzedającym) Klient wybierając płatności za pobraniem zobowiązany jest do dokonania płatności przy odbiorze przesyłki. Nieodebranie Produktu, pomimo wyznaczenia dodatkowego odpowiedniego terminu,

jest warunkiem rozwiązującym Umowę Sprzedaży (w/w usługa realizowana jest przez DPD Polska Sp. z o. o.).

4.6. 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: https://www.payu.pl .

4.7. Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi i kartą płatniczą przeprowadzane są zgodnie z wyborem Klienta. Obsługę płatności elektronicznych i kartą płatniczą prowadzi: PayU.pl – spółka PAYU SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Grunwaldzka 186, 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 7.789.000,00 zł w całości opłacony; NIP: 7792308495, REGON: 300523444.

5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY ORAZ ODBIORU PRODUKTU

5.1. Dostawa Produktu dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

5.2. Sprzedawca zobowiązany jest do dostarczenia rzeczy w stanie wolnym od wad.

5.7. Dokument sprzedaży wysyłany jest na podany przez Klienta adres mailowy.

5.8. Przewidywany czas realizacji zamówienia, który w zależności od dostępności danych towarów w magazynie lub od czasu niezbędnego na realizację szczególnego zamówienia Klienta wynosi od jednego dnia roboczego do 30 dni roboczych, jeśli towar jest przygotowywany na spersonalizowane zamówienie Klienta. W przypadku Produktów o różnych terminach gotowości do odbioru, terminem gotowości do odbioru jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć do 30 Dni Roboczych. O gotowości Produktu do odbioru Klient zostanie dodatkowo poinformowany przez Sprzedawcę poprzez przesłanie stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta. Początek biegu terminu gotowości Produktu do odbioru przez Klienta liczy się w następujący sposób:

- *w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności elektronicznej - od dnia uznania konta rozliczeniowego Sprzedawcy,*

5.9. Termin gotowości Produktu do odbioru przez Klienta – w przypadku wyboru przez Klienta odbioru osobistego Produktu, Produkt będzie gotowy do odbioru przez Klienta w terminie do 30 Dni roboczych / jeśli towar jest przygotowywany na spersonalizowane zamówienie Klienta/, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano inny termin.

5.10. Na stronie Sklepu podane są dane o dostępności towarów.

5.11. W niektórych przypadkach, dla możliwości prawidłowej realizacji zamówienia, istnieje konieczność uzyskania dodatkowych informacji od Klienta. W tym celu Sklep zastrzega sobie prawo telefonicznego kontaktu na numer, który został podany w trakcie składania zamówienia lub mailem. Numer ten może także posłuży kurierowi do kontaktu, w przypadku trudności w dostarczeniu przesyłki.

5.12. W przypadku braku możliwości skompletowania przesyłki zgodnie ze złożonym zamówieniem, z powodu braku któregoś z zamówionych produktów, pracownik Sklepu może kontaktować się z Klientem telefonicznie lub na adres e-mail w celu zaproponowania zamiennika brakującego towaru.

5.13. Zakupione towary są dostarczane pod wskazany przez Klienta adres przez firmę kurierską, zgodnie z wyborem Klienta (przesyłka na wskazany adres dostarczona przez przedsiębiorstwo DPD Polska Sp. z o.o. lub pod wskazany adres do paczkomatu – realizacja przez przedsiębiorstwo In Post Sp. z o. o).

5.14. Klient ma także możliwość odbioru osobistego – bezpłatnego – w godzinach pracy Sklepu, przy czym w przypadku niektórych z towarów możliwy jest wyłącznie odbiór osobisty w sklepie w Warszawie (Warszawa Ochota, al. Bohaterów Września 9, 02-389 Warszawa).
5.15. Dostawa towaru odbywa się za pośrednictwem firmy zewnętrznej.
5.16. Jeśli przesyłka dostarczona przez firmę kurierską jest naruszona Klient powinien rozpakować ją w obecności kuriera i w razie braku lub uszkodzenia towaru spisać z nim protokół szkodowy. Protokół szkodowy będzie stanowił ułatwienie w dochodzeniu ewentualnych roszczeń reklamacyjnych.
5.17. Klient ma prawo sprawdzić, w obecności osoby dostarczającej towar, czy jest on zgodny z zamówieniem oraz sporządzić stosowny protokół w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową sprzedaży.
5.18. Potwierdzając odbiór Klient uzyskuje prawo własności towaru. Jednocześnie przechodzi na niego wszelkie ryzyko związane z posiadaniem i użytkowaniem towaru.
5. 19. O koszcie transportu Klient informowany jest przy składaniu zamówienia.
5.20. Sprzedawca, zgodnie z wolą Klienta, dołącza do przesyłki będącej przedmiotem Dostawy paragon albo fakturę VAT obejmującą dostarczane Produkty.
5.21. Klient w celu otrzymania faktury VAT powinien zadeklarować w momencie dokonywania zakupu, że nabywa Produkt jako Przedsiębiorca (podatnik). Zgłoszenie powyższej deklaracji następuje poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu zamówienia, przed wysłaniem zamówienia do Sprzedawcy.
5.22. W przypadku nieobecności Klienta pod wskazanym przez niego adresem, podanym przy składaniu zamówienia jako adres Dostawy, pracownik Dostawcy pozostawi awizo lub podejmie próbę kontaktu telefonicznego celem ustalenia terminu, w którym Klient będzie obecny. W przypadku zwrotnego odesłania zamówionego Produktu do Sklepu Internetowego przez Dostawcę, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefonicznie, ustalając ponownie z Klientem termin dostawy. Wszelkie koszty ponownej wysyłki Produktu do Klienta ponosi on sam.

6. REKLAMACJA PRODUKTU

6.1. Niniejszy punkt 6 Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji wspólną dla wszystkich reklamacji składanych do Sprzedawcy, w szczególności reklamacji dotyczących Produktów, Umów Sprzedaży oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Sprzedawcy lub Sklepu Internetowego.
6.2. W przypadku wystąpienia wady zakupionego u Sprzedawcy towaru Klient ma prawo do reklamacji w oparciu o przepisy dotyczące rękojmi w kodeksie cywilnym.
6.3. W przypadku, gdy na Produkt została udzielona gwarancja, sprzedawca dołączy kartę gwarancyjną do sprzedanego Produktu.
6.4. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca 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 Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy 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.
6.5. Reklamacja może zostać złożona:

- *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".*

6.6. Jeśli Sprzedawca uzna to za konieczne dla rozpatrzenia lub wykonania reklamacji, przesłanie lub zwrot Produktu w ramach reklamacji może nastąpić na adres: *Warszawskie Zakłady Sprzętu Ortopedycznego S.A. Al. Bohaterów Września 900-973 Warszawa.*

6.7. Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową; (2) żądania Klienta; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

6.8. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Sprzedawcy.

6.9. Do reklamacji muszą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty lub Produkt wraz z uszkodzonymi lub wadliwymi podzespołami) związane z przedmiotem reklamacji. Sprzedawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. inne dodatkowe zdjęcia),podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedający zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.

6.10. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na podany adres przez Kupującego, adres e-mail bądź na adres poczty tradycyjnej.

6.11. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę.

6.12. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu z powrotem lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

6.13. Konsument powinien odesłać Produkt na adres Sprzedawcy podany w niniejszym Regulaminie niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy. Termin zostanie zachowany, jeśli Konsument odeśle Produkt przed upływem terminu 14 dni.

6.14. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu, także koszty zwrotu Produktu, jeśli ze względu na swój charakter Produkt ten nie mógł zostać w zwykłym trybie odesłany pocztą.

6.15. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem.

6.16. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Sprzedawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. Poniżej wskazane są dodatkowe informacje dotyczące przewidzianej przez prawo odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Produktu z Umową Sprzedaży.

6.17. Poza odpowiedzialnością ustawową na Produkt może zostać udzielona gwarancja – jest to odpowiedzialność umowna (dodatkowa) i można z niej skorzystać, gdy dany Produkt jest objęty gwarancją. Gwarancja może być udzielona przez inny podmiot niż Sprzedawca (np. przez

producenta lub dystrybutora). Szczegółowe warunki dotyczące odpowiedzialności na podstawie gwarancji, w tym także dane podmiotu odpowiedzialnego za realizację gwarancji oraz podmiotu uprawnionego do skorzystania z niej są dostępne w opisie gwarancji, np. w karcie gwarancyjnej lub w innym miejscu dotyczącym udzielenia gwarancji. Sprzedawca wskazuje, że w przypadku braku zgodności Produktu z umową Klientowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

6.18. Postanowienia niniejszego regulaminu dotyczące konsumenta stosuje się również do Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą 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.

6.19. Klient będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów, takich jak, m.in.: rzecznicy praw konsumenta oraz Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, których lista jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: http://www.uokik.gov.pl/.

6.20. Ponadto, Klient będący konsumentem ma możliwość skorzystania z platformy internetowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR - http://ec.europa.eu/consumers/odr). Platforma ODR jest interaktywną, wielojęzykową stroną internetową, zawierającą kompleksową obsługę dla konsumentów i przedsiębiorców, którzy chcą rozwiązać spór w drodze pozasądowej.

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 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", a także stanowiący załącznik do niniejszego regulaminu.*

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

7.25. 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.

7.26. Usługodawca (Sklep) może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.

7.27. 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/).

7.28. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą a Klientem/Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

8. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

8.1. Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów i Usługobiorców nie będących konsumentami.

8.2. 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.

8.3. W wypadku Klientów nie będących konsumentami Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.

8.4. 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.

8.5. 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.
8.6. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt wobec Klienta nie będącego konsumentem zostaje wyłączona.
8.7. 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 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. Sprzedawca nie ponosi także odpowiedzialności za opóźnienie w przewozie przesyłki.
8.8. W przypadku zawarcia Umowy sprzedaży jako Firma/Przedsiębiorca prawo do odstąpienia umowy zawartej na odległość w ramach 14 dniowego zwrotu nie przysługuje.
8.9. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą, a Klientem/Usługobiorcą niebędącym konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

9. DANE OSOBOWE W SKLEPIE INTERNETOWYM

9.1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców/Klientów zbieranych za pośrednictwem Sklepu Internetowego jest Sprzedawca.
9.2. Dane osobowe Usługobiorców/Klientów zbierane przez administratora za pośrednictwem Sklepu Internetowego zbierane są - zgodnie z wolą Usługobiorcy/Klienta - w celu realizacji Umowy Sprzedaży.
9.3. Możliwi odbiorcy danych osobowych Klientów Sklepu Internetowego:
9.3.1. W przypadku Klienta, który korzysta w Sklepie Internetowym ze sposobu dostawy przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską, Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta wybranemu przewoźnikowi lub pośrednikowi realizującemu przesyłki na zlecenie Administratora.
9.3.2. W przypadku Klienta, który korzysta w Sklepie Internetowym ze sposobu płatności elektronicznych lub kartą płatniczą Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta, spółce PayU S.A. ul. Grunwaldzka 186 60-166 Poznań NIP: 779-23-08-495 Adres e-doręczeń: AE:PL-93665-77072-CRRWB-19, posiadającą zgodę Komisji Nadzoru Finansowego nr IP14/2013 na działania w charakterze Instytucji Płatniczej obsługującej powyższe płatności w Sklepie Internetowym.
9.3.3. Usługobiorca/Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Żądanie w tym zakresie może zostać złożone pisemnie na adres: al. Bohaterów Września 9 00-973 Warszawa lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:sklep@wzso.pl.
9.4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych w Regulaminie danych osobowych niezbędnych do zawarcia Umowy Sprzedaży lub umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej skutkuje brakiem możliwości zawarcia tejże umowy. Dane

niezbędne do zawarcia Umowy Sprzedaży lub umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej wskazane są także każdorazowo na stronie internetowej Sklepu Internetowego przed zawarciem danej umowy.

9.5. Państwa dane osobowe przetwarzane przez Administratora nie dłużej, niż jest to konieczne do wykonania związanych z nimi czynności określonych osobnymi przepisami (np. o prowadzeniu rachunkowości). W odniesieniu do danych marketingowych dane nie będą przetwarzane dłużej niż przez 3 lata.

9.6. Osobie, której dane osobowe są przetwarzane, w zależności od podstawy prawnej przetwarzania i przesłanek określonych w przepisach art. 15-21 RODO oraz 7 RODO przysługują następujące prawa:

a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych;
b) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania danych osobowych;
c) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w przepisach RODO;
d) prawo do usunięcia danych zgodnie z art. 17 RODO;
e) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania zgodnie z art. 21 RODO;
f) prawo do przenoszenia danych zgodnie z art. 20 RODO;
g) prawo do wycofania w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem – art. 7 RODO.

Wszelkie żądania związane z realizacją któregokolwiek z praw wymienionych powyżej Użytkownik powinien kierować drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wyznaczonego przez firmę inspektora ochrony danych: iod@wzso.pl lub drogą pocztową na adres siedziby Administratora.

9.7. Klientowi przysługuje prawo do złożenia sprzeciwu w zakresie przetwarzania wskazanego w powyżej wobec przetwarzania danych osobowych w celu wykonania prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, w tym profilowania, przy czym prawo sprzeciwu nie będzie mogło być wykonane w przypadku istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Klienta interesów, praw i wolności, w szczególności ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

9.8. Dane osobowe nie są przekazywane od krajów trzecich w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Oznacza to, że nie przesyłamy ich poza teren Unii Europejskiej.

9.9. Korzystanie z niektórych funkcjonalności Serwisu może wymagać od Usługobiorcy podania jego danych osobowych. Niektóre dane mogą być gromadzone automatycznie. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane zgodnie z przepisami RODO oraz Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną w zakresie niezbędnym do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego. Inne dane osobowe mogą być gromadzone, jeżeli jest to niezbędne do realizacji umowy lub do dokonania z Usługobiorcą innej czynności prawnej ze względu na charakter świadczonej usługi. Usługodawca może przetwarzać także dane charakteryzujące sposób korzystania przez Usługobiorcę z usługi świadczonej drogą elektroniczną, jak oznaczenia identyfikujące Usługobiorcę, oznaczenia identyfikujące zakończenie systemu teleinformatycznego, z którego korzysta Usługobiorca, informacje o

rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną, informacje o skorzystaniu przez Usługobiorcę z usług świadczonych drogą elektroniczną. Serwis używa plików cookies, aby ułatwić Usługobiorcy korzystanie z niego oraz do celów statystycznych. Usługobiorca w dowolnym momencie może blokować pliki cookies, a tym samym nie wyrazić zgody na ich użycie i zapisanie w pamięci urządzenia, poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej, którą wykorzystuje do korzystania z Serwisu. Więcej informacji na temat zasad działania plików cookies można znaleźć pod adresem *http://www.allaboutcookies.org.*

9.10. Korzystając z Usługi formularza kontaktowego Usługobiorca proszony jest o podanie konkretnych danych osobowych, jak imię i nazwisko, adres e-mail (lub telefon), treść wiadomości. Podanie tych danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zrealizowania usługi. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji Usługi formularza kontaktowego. Dane Użytkownika, podane w formularzu kontaktowym mogą być przetwarzane także w innym celu, jeżeli ich przetwarzanie będzie niezbędne do wypełnienia określonych obowiązków prawnych ciążących na Usługodawcy lub gdy ich przetwarzanie będzie niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionych interesów Usługodawcy, za które uznaje się dochodzenie roszczeń lub obronę przed kierowanymi roszczeniami, a także konieczność archiwizacji dowodów, na potrzeby wykazania zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych. Sytuacje takie mogą mieć miejsce np. gdy przetwarzanie danych będzie niezbędne do wypełnienia obowiązków RODO, albo w treści przekazywanej wiadomości zostaną zamieszczone informacje, które będą miały związek z dochodzonym roszczeniem względem Usługodawcy.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

10.1. Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są w języku polskim.

10.2. 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 od 25 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.1) dalej: RODO.

10.3. Klienci mogą uzyskać dostęp do Regulaminu w każdym czasie, za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego w stopce na stronie głównej Sklepu oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.

10.4. W razie sporu powstałego w związku z wykonywaniem umowy zawartej na podstawie Regulaminu strony mogą podjąć próbę rozstrzygnięcia go w sposób polubowny działając w dobrej wierze.

10.5. W razie sporu powstałego w związku z wykonywaniem umowy zawartej na podstawie Regulaminu strony mogą podjąć próbę rozstrzygnięcia go w sposób polubowny działając w dobrej wierze.

10.3. Zmiany regulaminu.

10.3.1. 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.

10.3.2. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie, Klienci posiadający Konto zostaną poinformowani o planowanej zmianie drogą elektroniczną na podany adres e-mail z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem i w przypadku niezaakceptowania zmiany mogą zrezygnować z posiadania Konta. Jeżeli Klient nie zrezygnuje z posiadania Konta, oznacza to, że zaakceptował Regulamin w zmienionym brzmieniu z upływem ostatniego dnia terminu, o którym mowa w poprzednim zdaniu.
10.3.3. 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.
10.3.5. Serwis https://sklep.wzso.pl/ - Sklep jako całość i poszczególne jego części podlegają ochronie prawnej m.in. na gruncie prawa autorskiego, ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji a także przepisów prawa karnego. Wszystkie prawa do Sklepu i jego treści, w szczególności prawa do użytkowania, kopiowania, rozpowszechniania, wykorzystywania części lub całości treści Sklepu, są zastrzeżone dla Operatora Sklepu. Wykorzystywanie całości lub części Sklepu w celach komercyjnych lub niekomercyjnych odbywać się może wyłącznie za zgodą Sprzedawcy.

11. ZAŁĄCZNIKI

- formularz zwrotu towaru,
- zgłoszenie reklamacyjne

ZAŁĄCZNIKI:

FORMULARZ ZWROTU TOWARU

ADRES DO WYSYŁKI

Warszawskie Zakłady Sprzętu
Ortopedycznego S.A.
Al. Bohaterów Września 9 00-973 Warszawa

……..
(miejscowość, data)

FORMULARZ ZWROTU TOWARU

NUMER ZAMÓWIENIA…… NUMER FAKTURY/PARAGONU……..

IMIĘ I NAZWISKO……..

ADRES……..
……...

TELEFON……E-MAIL……..….

Proszę o zwrot pieniędzy na rachunek bankowy:
(zwrot możliwy jest jedynie na rachunek bankowy Klienta)

NAZWA BANKU:…….

Numer rachunku

NAZWA TOWARU	ILOŚĆ	CENA

Uwagi:……
……
……
……

Oświadczam, że zakupiony towar zgodnie z art. 27 z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta zwracam w stanie niezmienionym i nieużywanym. Do przesyłki dołączam dokument sprzedaży niezbędny do realizacji procesu zwrotu.

……
(podpis)

ZAŁĄCZNIK - ZAKRES UPRAWNIEŃ KONSUMENTA

Zgodnie z obowiązującymi ogólnymi przepisami dotyczącymi zawierania umów na odległość, Klient ma prawo do zwrotu towaru w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty dostarczenia zamówionego towaru, bez podania przyczyn w ramach odstąpienia od umowy.

Opisane prawo do odstąpienia od umowy nie służy w wypadkach określonych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta. Mianowicie, jak wynika z art. 38 pkt 5 tej ustawy, nie przysługuje ono w odniesieniu do umów, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
Zgodnie z art. 96 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne (Dz. U. nr 126 poz. 1381 z późn. zm.), produkty lecznicze oraz wyroby medyczne nie podlegają zwrotowi.

Wyjątkiem są sytuacje, gdy:

- *produkt posiada wadę jakościową,*
- *produkt został wydany błędnie (niezgodnie z zamówieniem).*

****

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.

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.

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.

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.

Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

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.

Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

****

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.

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

……..., dnia ……
(miasto)

IMIĘ I NAZWISKO ……
ADRES ……
TELEFON ……...……E-MAIL:……..
NUMER ZAMÓWIENIA…… NUMER FAKTURY/PARAGONU……..

NAZWA PRODUKTU……

SZCZEGÓŁOWY OPIS WADY / USTERKI (w tym data jej powstania) :

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Podpis Klienta

Załączniki:

Dowód zakupu (paragon, faktura)
dokumentacja fotograficzna wraz z ewentualnym opisem wady