

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO SYMBIOSIS OBOWIĄZUJĄCY OD 19.09.2024 R.

### § 1 Wstęp

1. Sklep internetowy SYMBIOSIS dostępny pod adresem symbiosis.com.pl prowadzony jest przez Marketing Investment Group spółka S.A. z siedzibą w Krakowie (31-871), os. Dywizjonu 303 Paw. 1, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000521685, o kapitale zakładowym w wysokości 10.000.000,00 PLN w całości opłaconym, NIP: 675-11-87-580, REGON: 351469736.
2. Klient może skontaktować się ze Sprzedawcą pisemnie pod adresem korespondencyjnym: Sklep internetowy SYMBIOSIS, ul. Prof. Michała Życzkowskiego 10, 31-864 Kraków, telefonicznie za pośrednictwem infolinii: 12 681-84-91 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), lub za pośrednictwem poczty elektronicznej: sklep@symbiosis.com.pl.
3. Udostępniony przez Sprzedawcę formularz kontaktowy nie stanowi innego środka komunikacji online w rozumieniu art. 12 ust. 1 pkt. 3a) Ustawy o prawach konsumenta z uwagi na brak możliwości zachowania korespondencji pomiędzy Sprzedawcą a Klientem w sposób wymagany dla uznania tego narzędzia za trwałe nośnik.

### § 2 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną dokonująca zakupów w Sklepie;
2. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną dokonującą zakupów w Sklepie niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego oraz Klient będący osobą fizyczną dokonujący w sklepie zakupów związanych bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą, lecz nie posiadających dla Klienta charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
3. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.);
4. **Konto Klienta** – konto Klienta, który został poprawnie zarejestrowany w Sklepie. Klient loguje się do swojego konta za pomocą ustalonego loginu (ciąg znaków identyfikujących Klienta spośród pozostałych klientów) i hasła (ciąg znaków niezbędny do uwierzytelnienia, czyli jednoznacznej identyfikacji i weryfikacji tożsamości Klienta w Sklepie);
5. **Kurier** – profesjonalny operator pocztowy dostarczający na zlecenie Sprzedawcy zakupione w Sklepie Produkty;
6. **Opinia** - subiektywna, indywidualna opinia Klienta o Sklepie, w którym dokonał zakupu i/lub zakupionych Produktach;
7. **Produkt** - produkty oferowane do sprzedaży w Sklepie;
8. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Sklepu internetowego SYMBIOSIS;
9. **Serwis** - serwis administrowany przez spółkę TrustMate S.A. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Bartoszowickiej 3, 51-641 Wrocław, KRS: 0000737597, NIP: 897-18-54-393, REGON: 3699807510, który umożliwia wystawianie Opinii;
10. **Sklep** - platforma e-commerce SYMBIOSIS za pomocą której Sprzedawca, na warunkach określonych w Regulaminie, oferuje swoje Produkty do sprzedaży drogą elektroniczną;
11. **Salony SYMBIOSIS** – salony stacjonarne Sprzedawcy pod szyldem SYMBIOSIS, których lista znajduje się pod adresem <https://www.symbiosis.com.pl/salony>, w których możliwa jest realizacja usługi dostawy i odbioru osobistego Produktów, a także dokonywanie zwrotów (odstąpienie od Umowy Sprzedaży) lub reklamacji Produktów zamówionych w Sklepie;
12. **Sprzedawca** – podmiot wskazany w § 1 ust. 1 niniejszego Regulaminu będący stroną Umowy Sprzedaży

- zawartej z Klientem w ramach Sklepu, będący jednocześnie administratorem strony internetowej Sklepu;
13. **Umowa Sprzedaży** – umowa sprzedaży rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, zawierana z ramach Sklepu;
  14. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.);
  15. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
  16. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę Produktów.

### § 3 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin, będący jednocześnie regulaminem w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa zasady korzystania ze Sklepu.
2. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem strony internetowej Sklepu pod adresem: <http://symbiosis.com.pl/regulamin> oraz mogą pobrać Regulamin w formie pliku PDF i sporządzić jego wydruk.
3. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
  - a) zasady dokonywania rejestracji Konta Klienta w ramach Sklepu;
  - b) warunki i zasady składania Zamówień drogą elektroniczną w ramach Sklepu;
  - c) zasady zawierania Umów Sprzedaży Produktów z wykorzystaniem usług świadczonych w ramach Sklepu.
4. Warunkiem korzystania ze Sklepu jest akceptacja niniejszego Regulaminu. Rejestracja Konta Klienta oraz złożenie Zamówienia przez Klienta wymaga potwierdzenia akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu. Brak akceptacji niniejszego Regulaminu uniemożliwi Klientowi złożenie Zamówienia.
5. Wszystkie Produkty oferowane w Sklepie są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych, oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
6. Sprzedawca prowadzi sprzedaż Produktów za pośrednictwem Sklepu z dostawą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Wszystkie Umowy Sprzedaży zawierane są w języku polskim.
7. Utrwalenie, udostępnienie i potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień Umowy Sprzedaży Produktów następuje poprzez przesłanie Klientowi na podany adres poczty elektronicznej lub na innym trwałym nośniku specyfikacji Zamówienia oraz faktury VAT.

### § 4 Zasady korzystania ze Sklepu

1. Klienci mają możliwość korzystania ze Sklepu bez rejestracji lub dokonując rejestracji i tworząc w ten sposób Konto Klienta, w którym gromadzone są dane osobowe oraz informacje o Kliencie dotyczące jego Zamówień składanych w Sklepie. Klient ma prawo w każdym czasie wypowiedzieć umowę zawartą ze Sprzedawcą dotyczącą Konta Klienta, poprzez złożenie Sprzedawcy oświadczenia woli dotyczącego usunięcia Konta Klienta. W tym celu Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą.
2. Klient ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy zrealizowania oraz anulowania zamówienia Produktu w sytuacji, gdy Klient podał nieprawdziwe dane lub gdy dane te budzą uzasadnione zastrzeżenia Sprzedawcy co do ich poprawności. W takim przypadku Klient zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną o przyczynach anulowania Zamówienia. W takiej sytuacji Klientowi przysługuje prawo wyjaśnienia wszelkich okoliczności związanych z weryfikacją prawdziwości podanych danych oraz anulowaniem Zamówienia. W przypadku braku danych pozwalających Sprzedawcy na podjęcie kontaktu z Klientem, Sprzedawca udzieli wszelkich wyjaśnień po podjęciu kontaktu przez Klienta.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie transakcje, które zostały wykonane z wykorzystaniem loginu oraz hasła, chyba że informacje o loginie lub hasle zostały ujawnione osobie trzeciej nie z winy Klienta.

Sprzedawca zobowiązuje się dochowac wszelkich starań, aby zabezpieczyć login oraz hasło przed ujawnieniem. Klient zobowiązuje się dochowac wszelkich starań, aby zabezpieczyć login oraz hasło przed ujawnieniem nieuprawnionym osobom trzecim.

4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie przez Klienta swojego loginu lub hasła osobom trzecim. W przypadku wygaśnięcia, zmiany lub usunięcia konta poczty elektronicznej podanego przez Klienta przy okazji rejestracji Konta Klienta, Klient powinien poinformować o tym fakcie Sprzedawcę.
5. Klient oświadcza, że wszelkie dane podane przez niego w celu realizacji Zamówienia są prawdziwe, natomiast Sprzedawca nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości i poprawności.

## **§ 5 Składanie oraz realizacja Zamówień**

1. Sprzedawca umożliwia zawarcie Umowy Sprzedaży poprzez złożenie przez Klienta Zamówienia:
  - a) on-line, za pośrednictwem platformy Sklepu;
  - b) telefonicznie, za pośrednictwem Infolinii Sklepu, o której mowa w § 1 ust.2 niniejszego Regulaminu, w godzinach jej pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. W celu zawarcia Umowy Sprzedaży za pośrednictwem Sklepu należy dokonać wyboru Produktów podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty dostępne na stronie Sklepu. Wybór zamawianych Produktów jest dokonywany przez Klienta poprzez ich dodanie do koszyka Sklepu.
3. Do momentu naciśnięcia przycisku „Zamawiam i płacę” – Klient ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych, korygowania błędów oraz zakresu wybranych Produktów.
4. Po podaniu przez Klienta wszystkich wymaganych danych, zostanie wyświetlone podsumowanie Zamówienia, które będzie zawierać informacje dotyczące w szczególności:
  - a) przedmiotu Zamówienia (nazwa Produktu, marka, rozmiar, kolor, ilość);
  - b) jednostkowej oraz łącznej ceny zamawianych Produktów, w tym kosztów dostawy oraz kosztów dodatkowych (o ile występują);
  - c) wybranej metody płatności;
  - d) sposobu i adresu dostawy Produktów.
5. W celu wysłania Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji i potwierdzenia zapoznania się z Regulaminem Sklepu oraz naciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę”. Wysłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia ze Sprzedawcą Umowy Sprzedaży, zgodnie z treścią Regulaminu.
6. Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia. W przypadku niedostępności części Produktów objętych Zamówieniem Klient jest informowany o stanie zamówienia i podejmuje decyzje o sposobie jego realizacji (częściowa realizacja lub anulowanie całości Zamówienia).
7. Umowę Sprzedaży uważa się za zawartą z momentem otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail: „Twoje zamówienie jest gotowe do wysyłki”.
8. W przypadku wyboru metody płatności polegającej na dokonaniu przedpłaty ceny za zamówione Produkty, a braku niezwłocznego opłacenia Zamówienia, umowę sprzedaży uważa się za zawartą z momentem otrzymania przez klienta wiadomości email: „Twoje zamówienie czeka na płatność.”
9. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży telefonicznie, potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży zostanie dostarczone Klientowi na trwałym nośniku najpóźniej w chwili dostarczenia Zamówienia. Sprzedawca informuje, że dla zachowania najwyższych standardów Obsługi Klienta i ze względów bezpieczeństwa wszystkie rozmowy telefoniczne prowadzone z Infolinią są rejestrowane.
10. Realizowane będą tylko prawidłowo złożone Zamówienia. Przez prawidłowo złożone Zamówienie rozumie się wprowadzenie przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do zawarcia Umowy Sprzedaży oraz jej realizacji. Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:
  - a) podania przez Klienta nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych teleadresowych uniemożliwiających realizację Zamówienia;
  - b) nieprawidłowego złożenia Zamówienia przez Klienta uniemożliwiającego jego realizację;

- c) obiektywnie uzasadnionego uznania przez Sprzedawcę, że w przypadku Zamówienia złożonego przez Klienta występuje próba dokonania oszustwa, przez co należy rozumieć każde działanie Klienta w związku z złożeniem i realizacją Zamówienia, które jest niezgodne z prawem, a w szczególności takie działania jak: przełamywanie zabezpieczeń Sklepu, wykorzystywanie platformy Sklepu niezgodnie z jej przeznaczeniem, użycie cudzego loginu lub hasła lub podszywanie się pod inną osobę.
11. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do anulowania Zamówień złożonych przez Klientów niezgodnie z § 5 ust. 10 Regulaminu.
  12. W przypadku zakupu kilku Produktów w ramach jednego Zamówienia, zamówione Produkty mogą być przesłane do Klienta w więcej niż jednej przesyłce. W takiej sytuacji Klient nie ponosi dodatkowych kosztów dostawy.

## **§ 6 Ceny**

1. Wszystkie ceny Produktów zawierają podatek VAT w obowiązującej stawce.
2. Promocje organizowane w Sklepie nie podlegają łączeniu, o ile regulamin danej promocji nie stanowi inaczej.

## **§ 7 Dostawa oraz formy płatności**

1. Dostawa Produktów jest ograniczona do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej. Sprzedawca realizuje dostawy zamówionych Produktów poprzez sposoby określone na stronie Sklepu, które wskazane są w szczególności pod adresem: <https://www.symbiosis.com.pl/formy-i-koszty-dostawy> oraz na ścieżce zakupu.
2. Wybór niektórych form dostawy może wiązać się z ograniczeniem dostępnych metod płatności za zamówienie. Dopuszczalne metody płatności będą każdorazowo wyświetlane Klientowi na ścieżce zakupu, po dokonaniu wyboru formy dostawy. Zasadniczo oferowanymi metodami uiszczenia ceny za zamówione Produkty są:
  - a) przedpłata przed wydaniem Produktów Klientowi – płatności wykonywane są za pośrednictwem systemów płatności elektronicznych lub innych, wyszczególnionych na stronie Sklepu i akceptowanych przez Sklep elektronicznych metod płatności;
  - b) zapłata ceny w momencie odbioru Produktów przez Klienta.
3. W przypadku dokonywania przedpłaty, cenę za zamówione Produkty należy zapłacić niezwłocznie po złożeniu Zamówienia
4. Koszty dostawy Produktów określone są na stronie internetowej Sklepu. Dodatkowo, koszty dostawy są wskazywane w czasie składania Zamówienia.
5. W przypadku wybrania przez Klienta jako metody płatności przedpłaty wykonywanej za pośrednictwem jednego z systemów płatności elektronicznych, realizacja Zamówienia nastąpi po otrzymaniu przez Sprzedawcę potwierdzenia otrzymania płatności od operatora systemu płatności elektronicznych.
6. Poprzez akceptację Regulaminu Klient wyraża zgodę na wystawianie i przysyłanie przez Sprzedawcę faktur oraz faktur korygujących w formie elektronicznej na adres e-mail podany przez Klienta podczas rejestracji lub podczas składania Zamówienia. Jednocześnie Klient oświadcza, że będzie odbierał powyższe faktury elektroniczne pod podanym przez siebie adresem e-mail.
7. Klient odbierając przesyłkę z zamówieniem od Kuriera, powinien sprawdzić stan przesyłki. W przypadku stwierdzenia zniszczenia lub naruszenia opakowania Sprzedawca zaleca sporządzić protokół szkody w obecności Kuriera oraz powiadomić o tym fakcie Sprzedawcę.

## **§ 8 Prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży**

1. Konsumentowi zgodnie z art. 27 ust. 1 Ustawy o prawach konsumenta przysługuje prawo do odstąpienia

od Umowy Sprzedaży bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 dni od dnia w którym Konsument wszedł w posiadanie Produktów lub w którym wskazana przez Konsumenta osoba trzecia inna niż Kurier weszła w posiadanie Produktów.

2. Konsument może poinformować Sprzedawcę o chęci skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy Sprzedaży pisemnie, przesyłając właściwe oświadczenie na adres:

**Centrum Dystrybucyjne myBox Logistics**

Ul. Logistyczna 9

26-060 Chęciny

z dopiskiem „Symbiosis.com.pl – odstąpienie od umowy”

Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe. Konsument może poinformować Sprzedawcę o chęci odstąpienia od Umowy Sprzedaży również poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia woli o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży w innej formie, w tym w szczególności w formie wiadomości e-mail lub poprzez złożenie właściwego oświadczenia w jednym z Salonów Symbiosis.

3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy Sprzedaży, wystarczy wysłać informację dotyczącą wykonania przysługującego prawa odstąpienia od Umowy Sprzedaży przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Sprzedaży.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży w opisanym wyżej trybie, Umowę Sprzedaży uważa się za niezawartą.
5. Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane od Konsumenta 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), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy Sprzedaży.
6. Zwrotu płatności Sprzedawca dokonuje przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient zgodzi się na inne rozwiązanie. Konsument może wskazać numer rachunku bankowego na który Sprzedawca zwróci środki. W każdym przypadku Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu lub do czasu dostarczenia Sprzedawcy dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. Konsument ma obowiązek zwrócić Produkty do Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle zwracany Produkt przed upływem terminu 14 dni na adres:

**Centrum Dystrybucyjne myBox Logistics**

Ul. Logistyczna 9

26-060 Chęciny

z dopiskiem „Symbiosis.com.pl – zwrot”

lub zwróci Produkty do wybranego przez Klienta Salonu SYMBIOSIS.

8. Konsument pokrywa bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy tytułem odstąpienia od Umowy Sprzedaży (koszty wysłania Produktu do Sprzedawcy). Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek odesłanych na koszt odbiorcy.
9. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
10. Ponad uprawnienia Konsumenta, o których mowa w § 8 ust. 1 Regulaminu Sprzedawca przyznaje dobrowolnie wszystkim Klientom dodatkową możliwość dokonania zwrotu zakupionych Produktów bez podawania przyczyny poprzez złożenie właściwego oświadczenia Sprzedawcy na piśmie w terminie

do 30 dni od daty wejścia w posiadanie Produktów przez Klienta, pod warunkiem że zwracane Produkty są kompletne, posiadają nienaruszone metki i są pozbawione śladów używania oraz uszkodzeń. Dla zachowania możliwości skorzystania z wyżej opisanego prawa zwrotu w terminie 30 dni od otrzymania Produktu, Klient powinien obchodzić się z Produktem i sprawdzić go tylko w takim zakresie, w jakim mógłby to zrobić dokonując zakupu w sklepie stacjonarnym (np. Klient powinien jedynie przymierzyć Produkt, lecz nie powinien go użytkować). Możliwość odstąpienia od Umowy Sprzedaży w terminie 30 dni na zasadach wskazanych w niniejszym § 8 ust. 10 Regulaminu nie narusza ani nie ogranicza praw Konsumenta do odstąpienia od Umowy Sprzedaży w ciągu 14 dni bez podania przyczyny, zgodnie z art. 27 ust. 1 Ustawy o prawach konsumenta oraz pozostałych uprawnień Konsumenta wynikających z Ustawy o prawach konsumenta.

11. W przypadku skorzystania przez Klienta z umownego prawa do odstąpienia od Umowy Sprzedaży bez podawania przyczyn w terminie 30 dni, stosuje się odpowiednio postanowienia § 8 ust. 2 - 8 Regulaminu. Klient oraz Sprzedawca są zobowiązani do zwrotu sobie nawzajem tego co wzajemnie świadczyli w stanie niezmienionym. Klient jest zobowiązany do dostarczenia Sprzedawcy kompletnej przesyłki z Produktem w stanie niezmienionym nie później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od Umowy Sprzedaży. Koszty odesłania Produktu do Sprzedawcy pokrywa Klient. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek odesłanych na koszt odbiorcy. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy Sprzedaży na warunkach wskazanych w § 8 ust. 10 Regulaminu, zwrot Produktu będzie przyjęty, a nie później niż w terminie 14 dni Klient otrzyma zwrot kwoty uiszczonej za dane Zamówienie.

## **§ 9 Reklamacje dotyczące Produktów**

1. W razie braku zgodności Produktu z zawartą Umową Sprzedaży, Konsumentowi przysługują uprawnienia określone w Ustawie o prawach konsumenta.
2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia, określony przez Sprzedawcę, jest dłuższy.
3. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową Sprzedaży Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
4. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
5. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży.
6. W wypadkach określonych Ustawą, w przypadku gdy Produkt jest niezgodny z Umową Sprzedaży, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży. Dotyczy to sytuacji, gdy:
  - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży z uwagi na niemożliwość wykonania naprawy lub wymiany bądź nadmierne koszty z tym związane,
  - b) Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, w jakim Konsument go nabył;
  - c) pomimo prób podejmowanych przez Sprzedawcę w celu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży, brak ten występuje nadal,
  - d) brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy Sprzedaży bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony wskazanych w ust. 3;
  - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

7. Konsument nie może żądać odstąpienia od Umowy Sprzedaży, jeżeli brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest nieistotny.
8. Reklamacje z tytułu niezgodności Produktu z zawartą Umową Sprzedaży można zgłaszać poprzez przesłanie reklamowanego Produktu do Sklepu na adres:

**Sklep internetowy Symbiosis.com.pl**

Nad Drwiną 10/B3 I piętro

30-741 Kraków

z dopiskiem „Symbiosis.com.pl - reklamacja”.

lub dostarczyć Produkt bezpośrednio do dowolnego Salonu SYMBIOSIS. Do reklamowanego Produktu prosimy dołączyć dowód zakupu (np. kopię paragonu lub faktury VAT) oraz opis zauważonej niezgodności wraz z określeniem żądania Konsumenta. Konsument może skorzystać z wzoru druku reklamacyjnego, który jest do pobrania na stronie internetowej Sklepu.

9. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji nie później niż w ciągu 14 dni licząc od dnia jej zgłoszenia.
10. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma stanowi interaktywny punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców zmierzających do pozasądowego rozstrzygania sporów powstałych w związku z transakcjami internetowymi.

### **§ 10 Warunki świadczenia przez Sklep usług drogą elektroniczną**

1. Korzystanie ze Sklepu jest możliwe pod warunkiem korzystania z urządzenia multimedialnego (komputer, tablet, telefon komórkowy lub inne podobne) z dostępem do internetu i poczty e-mail oraz z zainstalowaną aktualną przeglądarką internetową z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Klientów i przekazu danych w związku ze świadczonymi w ramach Sklepu usługami, Sprzedawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
3. Klient korzystający ze Sklepu jest zobowiązany w szczególności do:
  - a) niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa;
  - b) korzystania ze Sklepu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie odpowiedniego oprogramowania lub urządzeń;
  - c) niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Sklepu niezamówionej informacji handlowej (spam);
  - d) korzystania ze Sklepu w sposób nieuciążliwy dla innych Klientów oraz dla Sprzedającego;
  - e) korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa oraz postanowieniami Regulaminu;
4. Sprzedawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania Sklepu. Klient powinien poinformować Sprzedawcę o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu Sklepu.
5. Wszelkie reklamacje związane z funkcjonowaniem Sklepu Klient może zgłaszać pisemnie na adres: Marketing Investment Group S.A., ul. Prof. Michała Życzkowskiego 10, 31-864 Kraków lub za pośrednictwem poczty elektronicznej: [sklep@symbiosis.com.pl](mailto:sklep@symbiosis.com.pl). W reklamacji Klient powinien podać imię i nazwisko, adres do korespondencji, a także rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Sklepu.
6. Sprzedawca będzie rozpatrywać wszelkie reklamacje w terminie do 14 dni od otrzymania reklamacji i poinformuje Klienta o jej rozstrzygnięciu na adres składającego reklamację wskazany w reklamacji.

## § 11 Badanie satysfakcji Klientów

1. W Sklepie dostępne są usługi pośrednie w postaci usług „hostingu”, o który mowa w art. 3 lit g) (iii) Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (DSA). Usługi te są świadczone w celu monitorowania satysfakcji Klientów, podnoszenia jakości świadczonych usług oraz obsługi sprzedażowej, a także w celu umożliwienia użytkownikom Sklepu zapoznania się z opiniami innych o Produktach dostępnych w Sklepie. W ramach świadczenia tych usług Sprzedawca za pośrednictwem Serwisu umożliwia Klientom, którzy dokonali zakupu w Sklepie wyrażenie Opinii dotyczącej Sklepu oraz jakości zakupionych Produktów
2. Sprzedawca przekaze Serwisowi dane niezbędne do wyrażenia przez Klienta Opinii (w szczególności adres e-mail, imię Klienta, numer zamówienia oraz informacje o zakupionych Produktach). Klient otrzyma wiadomość e-mail z prośbą o wystawienie Opinii o Sklepie oraz zakupionych Produktach, a w przypadku braku wystawienia Opinii w reakcji na wspomnianą wiadomość - kolejną wiadomość e-mail z przypomnieniem o możliwości wystawienia Opinii. Wystawienie Opinii jest całkowicie dobrowolne.
3. Szczegółowe zasady wystawiania Opinii znajdują się na stronie internetowej Serwisu pod adresem: <https://trustmate.io/user-regulations>.
4. W każdym przypadku, w którym Opinia wyrażona przez Klienta będzie stanowić utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. Nr 24, poz. 83 z późn. zm.), Klient z chwilą wystawienia Opinii udziela Sprzedawcy nieodpłatnej, niewyłącznej licencji na korzystanie z Opinii bez ograniczenia czasowego i terytorialnego, uprawniającą Sprzedawcę do:
  - a) utrwalania i zwielokrotniania Opinii lub jej części - dowolną techniką, w tym techniką cyfrową,
  - b) wprowadzania Opinii lub jej części do pamięci komputera, sieci komputerowej lub multimedialnej,
  - c) rozpowszechniania Opinii lub jej części przez publiczne wystawienie, wyświetlenie oraz publiczne udostępnienie jej w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niej dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym w szczególności poprzez umieszczenie Opinii lub jej części w Sklepie Sprzedawcy bądź też w kampaniach marketingowych Sprzedawcy lub podmiotów z grupy spółek Sprzedawcy, w tym również prowadzonych w mediach społecznościowych.
5. Klient upoważnia Sprzedawcę do korzystania z Opinii bez oznaczenia go jako twórcy oraz do wykonywania w jego imieniu autorskich praw osobistych samodzielnie lub za pomocą podmiotów trzecich.
6. Licencja obejmuje prawo do udzielania dalszych licencji przez Sprzedawcę, a także do opracowania, dostosowania, przerabiania i tłumaczenia Opinii samodzielnie lub za pomocą podmiotów trzecich, przy czym Sprzedawca będzie korzystać z tego prawa w zakresie nienaruszającym przekazu Opinii tj. niewpływającym na sens, znaczenie czy wydźwięk Opinii.
7. Licencja obejmuje prawo do rozporządzania i korzystania z opracowań, o których mowa powyżej, w zakresie analogicznym do zakresu licencji na korzystanie z Opinii.
8. Jednocześnie Klient, udzielając licencji, zapewnia że jest uprawniony do korzystania z autorskich praw majątkowych do Opinii w zakresie co najmniej umożliwiającym udzielenie licencji na korzystanie z Opinii zgodnie z niniejszym Regulaminem.
9. Klient, udzielając licencji oświadcza, że Opinia nie narusza praw autorskich osób trzecich oraz prawa do wykorzystania wizerunku osób trzecich i danych osobowych osób trzecich.
10. Klientowi nie przysługuje prawo do wynagrodzenia z tytułu udzielenia licencji na korzystanie z Opinii.
11. Opinia Klienta nie może zawierać treści nielegalnych (treści sprzecznych z obowiązującym prawem), treści niezgodnych z zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami oraz z powszechnie przyjętymi zasadami postępowania, w szczególności nie powinna zawierać:
  - a) treści o charakterze wulgarnym, nieobyczajnym, treści pornograficznych, obraźliwych,
  - b) treści o charakterze rasistowskim, treści ksenofobicznych,
  - c) treści reklamowych bądź promocyjnych zarówno Klientów jak i podmiotów trzecich,



- d) danych osobowych oraz wizerunku osób trzecich bez wymaganego prawem zezwolenia takich osób, a także treści naruszających dobra osobiste osób trzecich,
  - e) informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych treści o charakterze poufnym, co do których ujawnienia Klient nie jest uprawniony,
  - f) treści naruszających autorskie prawa majątkowe i osobiste osób trzecich, prawa własności przemysłowej,
  - g) treści do których odpowiednie prawa przysługują osobom trzecim, jeżeli Klient nie jest upoważniony do korzystania z tych treści w sposób umożliwiający mu udzielenie Sprzedawcy licencji w zakresie przewidzianym niniejszym Regulaminem.
12. Zabronione jest wystawianie Opinii z wykorzystaniem narzędzi zapewniających automatyzację wystawiania Opinii, przełamywanie jakichkolwiek zabezpieczeń Sklepu lub podejmowanie jakichkolwiek innych zachowań, które mogłyby prowadzić do publikacji Opinii nie pochodzących od Klientów.
  13. Sprzedawca nie wykorzystuje zautomatyzowanej identyfikacji Opinii zawierających nielegalne treści oraz Opinii niezgodnych z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Opinie zawierające nielegalne treści zidentyfikowane zostać mogą przez Sprzedawcę lub w drodze zgłoszenia przez użytkownika Sklepu.
  14. Użytkownik Sklepu może zgłosić Opinię, która zawiera nielegalne treści na adres mailowy wskazany w ustępie 23 poniżej. Niezwłocznie po pozyskaniu i weryfikacji informacji o nielegalnej treści w Sklepie, Sprzedawca może:
    - a) ograniczyć w zakresie widoczności określone informacje, uniemożliwić do nich dostęp lub depozycjonować takie treści,
    - b) zawiesić lub zakończyć świadczenie usług w całości lub części,
    - c) zawiesić lub zamknąć Konto Klienta.
  15. W przypadku podjęcia przez Sprzedawcę działań, o których mowa w ust. 14 powyżej, Sprzedawca przekaże decyzję o podjętych działaniach wraz z uzasadnieniem na adres email zgłaszającego oraz zainteresowanego odbiorcy usługi. Zgłaszającemu oraz zainteresowanemu odbiorcy usługi w terminie 6 miesięcy od dnia otrzymania decyzji przysługuje skarga na tę decyzję. Skargę należy przesłać na adres mailowy wskazany w ust. 23 poniżej. Skarga zostanie rozpatrzona przez Sprzedawcę bez zbędnej zwłoki, a po jej rozpatrzeniu Sprzedawca udzieli skarżącemu informacji w sprawach, których dotyczyła skarga.
  16. Sprzedawca nie jest dostawcą Opinii ani administratorem Serwisu umożliwiającego wystawienie Opinii. Poprzez zamieszczenie Opinii Klient dokonuje dobrowolnego rozpowszechnienia Opinii. Tym samym w przypadku, gdy Opinia narusza jakiegokolwiek prawa osób trzecich Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich naruszenie.
  17. Wskazana procedura zbierania Opinii o Produktach ma na celu zapewnienie użytkownikom Sklepu dostępu do Opinii wyrażonych wyłącznie przez Klientów, którzy kupili opiniowany Produkt. E-mail z prośbą o Opinię przesyłany jest wyłącznie Klientom, którzy dokonali zakupu w Sklepie internetowym, na adres e-mail podany przy składaniu zamówienia.
  18. Wiadomości z prośbą o wystawienie Opinii o zakupie dokonany w Sklepie wysyłane są w terminach ustalanych na podstawie średnich czasów dostawy. W celu zagwarantowania Klientom możliwości zapoznania się z zakupionym Produktem przed wystawieniem Opinii, terminy te mogą ulec zmianie.
  19. Sprzedawca zamieszcza w Sklepie wszystkie Opinie zebrane od Klientów (zarówno pozytywne jak i negatywne), przy czym Sprzedawca zastrzega sobie prawo do usunięcia w całości lub części Opinii, która narusza obowiązujące prawo, normy społeczne lub obyczajowe, a także postanowienia niniejszego Regulaminu.
  20. Opinie nie są sponsorowane i nie mają wpływu na stosunki umowne Klienta ze Sprzedawcą.
  21. Sprzedawca może przyznać Klientom określony bonus za wystawienie Opinii np. w postaci kodu rabatowego na kolejne zakupy. Warunki przyznawania bonusów mogą być regulowane odrębnymi regulaminami oraz mogą być ograniczone czasowo. Bonus będzie przyznawany za wystawienie każdej Opinii, niezależnie od jej Treści.
  22. Sprzedawca zamieszcza w Sklepie wszystkie zebrane Opinie, przy czym Opinie te są wyświetlane użytkownikom w sposób chronologiczny (od najnowszej).

23. Zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych), Sprzedawca wyznaczył punkt kontaktowy służący do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich UE, Komisją Europejską, Radą ds. Usług Cyfrowych oraz użytkownikami Sklepu w sprawach objętych ww. aktem. Punkt kontaktowy jest dostępny pod adresem [contactpoint@miggroup.com](mailto:contactpoint@miggroup.com).

## **§ 12. Postanowienia szczególne dotyczące umów zawieranych z podmiotami niebędącymi konsumentami**

1. Niniejszy paragraf Regulaminu zawiera postanowienia szczególne mające zastosowanie wyłącznie do Umowy Sprzedaży, której stroną jest Klient niebędący Konsumentem.
2. W przypadku Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem, Sprzedawcy przysługuje jednostronne prawo do odstąpienia od tej Umowy Sprzedaży ze skutkiem natychmiastowym, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. W zakresie dozwolonym prawem, wyłączone zostają wszelkie roszczenia Klienta niebędącego Konsumentem w stosunku do Sprzedawcy z tytułu odstąpienia od Umowy Sprzedaży.
3. Do Umów Sprzedaży wskazanych w ust. 1 powyżej nie mają zastosowania przepisy Ustawy o prawach konsumenta. Ponadto, na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego, wobec Klienta nie będącego Konsumentem wyłączona zostaje odpowiedzialność Sprzedawcy za Produkt z tytułu rękojmi.
4. Postanowienia Regulaminu dotyczące Klientów niebędących Konsumentami mogą zostać zmienione w każdym czasie, na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Ewentualne spory związane z Umową Sprzedaży oraz wynikającymi z niej stosunkami prawnymi pomiędzy Sprzedawcą a Klientem niebędącym Konsumentem zostaną poddane rozpoznaniu przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.

## **§ 13 Postanowienia końcowe**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, promocji oraz do zmiany cen Produktów w Sklepie bez uszczerbku dla praw nabytych przez Klienta, w tym w szczególności warunków Umów Sprzedaży zawartych przed dokonaniem zmiany.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności postanowienia Kodeksu cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Niniejszy Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Klienta będącego Konsumentem, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu, a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa przyznającymi Konsumentom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy.
4. Sprzedawca z ważnych powodów zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu. Do ważnych powodów uzasadniających zmianę Regulaminu zalicza się w szczególności zmianę przepisów prawa powszechnie obowiązującego, zmiany organizacyjne po stronie Sprzedawcy, rozszerzenie usług świadczonych przez Sprzedawcę, brak dalszej możliwości świadczenia usług przez Sprzedawcę na obecnych warunkach. Sprzedawca poinformuje Klientów o nowej treści Regulaminu drogą elektroniczną (na wskazane w Koncie Klienta lub przy składaniu Zamówień adresy poczty elektronicznej), co najmniej na 7 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu. W przypadku braku akceptacji treści nowego Regulaminu Klient ma prawo w każdym czasie wypowiedzieć umowę zawartą ze Sprzedawcą dotyczącą Konta Klienta, poprzez złożenie Sprzedawcy oświadczenia woli dotyczącego usunięcia Konta Klienta. Zamówienia złożone przez Klienta przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu będą realizowane na podstawie dotychczasowego Regulaminu zaakceptowanego przez Klienta w dniu złożenia Zamówienia.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 19.09.2024 r.