



## REGULAMIN ZAKUPÓW

[www.myDuoLife.com](http://www.myDuoLife.com)

### UŻYTKOWNIK, KTÓRY ZAMIERZA SKORZYSTAĆ Z PORTALU WWW.MYDUOLIFE.COM ZOBOWIĄZANY JEST DO ZAPOZNANIA SIĘ Z TREŚCIĄ REGULAMINU.

#### 1. Definicje

Terminy użyte w Regulaminie oznaczają:

**DL** – DuoLife S.A. z siedzibą w Więckowicach, ul. Topolowa 22, PL 32-082 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000638495, NIP: 675-148-53-20, Regon: 122746305, e-mail: Info@DuoLife.eu , infolinia: 12 3334567;

**Portal** – serwis internetowy dostępny pod adresem: WWW.MYDUOLIFE.COM prowadzony przez DL w języku polskim oraz jego tłumaczeniu na języki obce w zależności od wybranej opcji, w ramach którego organizowana jest sprzedaż internetowa o charakterze otwartym Produktów dostępnych i zamieszczonych na Portalu przez DL;

**Produkt** – dostępne na Portalu towary DuoLife, podlegające warunkom opisanym w Regulaminie oraz warunkom przedstawionym przez uczestniczącego w procesie sprzedaży Usługodawcę oferującego Produkt;

**Użytkownik** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, ale mogące we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, które przeszły proces Rejestracji, w wyniku której utworzone zostało dla każdego z nich indywidualne Konto;

**Sprzedawca** – DuoLife S.A. z siedzibą w Więckowicach, ul. Topolowa 22, PL 32-082 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000638495, NIP: 675-148-53-20, Regon: 122746305;

**Konto** – prowadzone przez DL dla Użytkownika pod unikalną nazwą (login) konto, umożliwiające Użytkownikom logowanie się na Portalu oraz składanie Zamówień. Poprzez Konto Użytkownik uzyskuje dostęp do usług świadczonych przez DL w ramach Portalu na zasadach określonych w Regulaminie;

**Rejestracja** – Procedura zakładania Konta na Portalu;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu zamieszczony na jednej z podstron Portalu;

**Zamówienie** – oświadczenie woli Użytkownika, złożone za pośrednictwem Portalu, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i ilość Produktów;

## **2. Postanowienia ogólne**

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Portalu.
- 2.2. Niniejszy Regulamin jest Regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 2.3. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
  - a) zasady korzystania z Portalu;
  - b) zasady dokonywania Rejestracji i korzystania z Konta na Portalu;
  - c) warunki i zasady składania drogą elektroniczną Zamówień w ramach Portalu;
  - d) zasady zawierania Umów sprzedaży z wykorzystaniem usług świadczonych w ramach Portalu;
  - e) zasady postępowania reklamacyjnego;
- 2.4. Korzystanie z Portalu jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Użytkownik następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - a) MS Internet Explorer w wersjach 8.x i 9.x lub nowszej z włączoną obsługą apletu Javy lub
  - b) Chrome w wersjach od 16.x do 21.x lub nowszej z włączoną obsługą apletu Javy lub
  - c) FireFox w wersjach od 3.x do 14.x lub nowszej z włączoną obsługą apletu Javy lub
  - d) Opera w wersjach od 11.x do 12.x lub nowszej z włączoną obsługą apletu Javy lub
  - e) Safari 5.x lub nowszej z włączoną obsługą apletu Javy,
  - f) minimalna rozdzielczość ekranu 1024 x 768 pikseli.
- 2.5. W celu korzystania z Portalu Użytkownik powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego z dostępem do Internetu.
- 2.6. W celu korzystania z Portalu Użytkownik powinien posiadać aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
- 2.7. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej Portalu oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.
- 2.8. Informacje o Produktach, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.

## **3. Warunki korzystania z Portalu**

- 3.1. Użytkownik może przeglądać Produkty dostępne na Portalu oraz składać Zamówienia bez dokonania Rejestracji.
- 3.2. Użytkownicy w celu Rejestracji powinni wypełnić formularz rejestracyjny poprzez podanie m.in.: swojego imienia i nazwiska, adresu e-mail wykorzystywanego jako nazwa, pod którą osoba rejestrująca zamierza brać udział w proponowanych transakcjach (login), hasła oraz numeru telefonu komórkowego.
- 3.3. Warunkiem Rejestracji jest zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu oraz podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe, a także wyrażenie przez Użytkownika zgody na przetwarzanie jego danych osobowych podanych podczas Rejestracji. Podanie danych oznaczonych jako obowiązkowe jest dobrowolne, ale niezbędne do założenia Konta, realizacji i obsługi Zamówień, a także do prawidłowej realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną. Podanie danych osobowych nieoznaczonych jako obowiązkowe jest dobrowolne i nie jest konieczne do utworzenia Konta.
- 3.4. Użytkownik może usunąć swoje Konto w każdym momencie bez podawania przyczyny oraz bez dodatkowych kosztów, chyba że złożył Zamówienie, wtedy usunięcie Konta może nastąpić po zakończeniu sprzedaży Produktu

będącego przedmiotem danego Zamówienia. Usunięcie Konta może nastąpić poprzez przesłanie DL za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [info@duolife.eu](mailto:info@duolife.eu), albo w formie pisemnej na adres pocztowy DL wskazany w punkcie 1 Regulaminu, żądania usunięcia Konta wraz ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej (adresu e-mail) aktualnie zarejestrowanego na Portalu.

- 3.5. DL może uzależnić Rejestrację lub korzystanie z Portalu przez Użytkownika od uwiarygodnienia jego danych wymienionych w pkt. 2.
- 3.6. W wyniku prawidłowej Rejestracji Portal tworzy dla Użytkownika Konto przypisane do nazwy (loginu) podanej w formularzu rejestracyjnym. Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta po podaniu w Portalu nazwy i hasła (logowanie).
- 3.7. Użytkownikowi nie wolno korzystać z Kont innych Użytkowników oraz udostępniać swojego Konta innym osobom. Użytkownik powinien zachować w tajemnicy hasło do Konta. Konta są niezbywalne.
- 3.8. DL zastrzega sobie możliwość czasowego zablokowania Konta bądź dostępu do wybranych usług świadczonych przez Portal w przypadku stwierdzenia, że bezpieczeństwo Konta bądź/i danych jest zagrożone. DL może uzależnić dalsze korzystanie z Konta przez Użytkownika od dokonania zmiany hasła dostępowego do tego Konta. Po dokonaniu zmiany hasła Użytkownik natychmiast odzyska dostęp do Konta.

#### **4. Zakres odpowiedzialności**

- 4.1. DL nie ponosi odpowiedzialności za żadne szkody lub utracone korzyści mogące powstać z tytułu korzystania lub braku możliwości korzystania z Portalu przez Użytkownika w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem.
- 4.2. Ograniczenie odpowiedzialności DL obejmuje wszelkie ewentualne szkody spowodowane przez niedozwolone zachowanie innych Użytkowników.
- 4.3. DL zastrzega sobie w stosunku do Użytkownika prawo do dokonania edycji, zmian, modyfikacji oraz usuwania treści uznanych przez DL za nieodpowiednie.
- 4.4. DL jest uprawniona do dokonywania przerw lub zakłóceń w udostępnianiu Portalu, jeżeli jest to spowodowane:
  - a) koniecznością naprawy, modyfikacji, rozbudowy lub konserwacji sprzętu albo zainstalowanego oprogramowania;
  - b) przyczynami niezależnymi od DL.
- 4.5. DL nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Użytkownika lub wejście w posiadanie przez inne osoby (niezależnie od sposobu wejścia w posiadanie) ich hasła i/lub loginu.
- 4.6. DL podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Portalu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Użytkowników.
  - a) Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić DL o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu Portalu.
  - b) Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Portalu Użytkownik może zgłaszać pisemnie na adres: DuoLife S.A ul. Topolowa 22, 32-082 Więckowice, mailowo pod adres [info@duolife.eu](mailto:info@duolife.eu).

c) W reklamacji Użytkownik powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji oraz rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Portalu.

d) DL zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie Użytkownika, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.

4.7. DL zastrzega sobie prawo do udostępniania danych Użytkownika, jeżeli obowiązek udostępnienia uprawnionym osobom wynika z obowiązujących przepisów prawa.

4.8. Wyłącznym źródłem zobowiązań DL jest Regulamin oraz bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

## 5. Nadzór nad zamieszczeniem treści

DL ma prawo do kontrolowania treści umieszczanych na podstawie danych przekazywanych przez Użytkowników w Portalu, w celu sprawdzenia zgodności zamieszczonych treści z Regulaminem oraz przepisami prawa. DL ma prawo usuwać wszelkie materiały i treści zamieszczone przez Użytkowników, które będą niezgodne z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub niezgodne z prawem.

## 6. Zamieszczanie Produktów na Portalu

Do zamieszczania na Portalu Produktów podlegających sprzedaży uprawniony jest DL, na podstawie stosownych podpisanych z producentami i dostawcami Umów.

## 7. Zakup i zawarcie umowy

7.1. Użytkownik może dokonać zakupu Produktu dostępnego na Portalu przez złożenie Zamówienia. Zamówienia mogą być składane dwadzieścia cztery godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu przez Portal.

7.2. Użytkownik, który zarejestrował Konto może złożyć Zamówienie z wykorzystaniem Konta.

7.3. Użytkownik po zapoznaniu się z Produktami dostępnymi na stronie Portalu, decydując się na zakup, wybiera ilość oraz rodzaj Produktu, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane komunikaty oraz informacje dostępne na stronie, naciska przycisk „kupuję z obowiązkiem zapłaty” i dokonuje płatności składając jednocześnie Zamówienie. Po złożeniu Zamówienia Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie do dokonania płatności w wybranym przez siebie, a oferowanym przez DL na Portalu systemie płatności.

7.4. W trakcie składania Zamówienia – do momentu naciśnięcia przycisku „Kupuję z obowiązkiem zapłaty” – Użytkownik ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych oraz w zakresie wyboru Produktu. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie.

7.5. Po podaniu przez Użytkownika korzystającego z Portalu wszystkich niezbędnych danych, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia. Podsumowanie złożonego Zamówienia będzie zawierać informacje dotyczące:

a) przedmiotu Zamówienia,

b) jednostkowej oraz łącznej ceny zamawianych Produktów, w tym kosztów dostawy oraz dodatkowych kosztów (jeśli występują),

c) wybranej metody płatności,

d) wybranego sposobu dostawy,

- 7.6. W celu wysłania Zamówienia konieczne jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Użytkownika niniejszego Regulaminu, co Użytkownik potwierdza zaznaczając odpowiednie pole przed finalizacją Zamówienia. Brak akceptacji przez Użytkownika niniejszego Regulaminu w toku procedury składania Zamówienia uniemożliwia skorzystanie z możliwości nabycia Produktu za pośrednictwem Portalu.
- 7.7. W celu złożenia Zamówienia niezbędne jest podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe oraz wyrażenie przez Użytkownika zgody na przetwarzanie jego danych osobowych podanych podczas składania Zamówienia, oraz naciśnięcie przycisku „Kupuję”. Podanie danych oznaczonych jako obligatoryjne jest dobrowolne, ale niezbędne do złożenia Zamówienia. Podanie danych osobowych nieoznaczonych jako obligatoryjne jest dobrowolne i nie jest konieczne do złożenia Zamówienia.
- 7.8. Wysłanie przez Użytkownika Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia z DL Umowy sprzedaży zgodnie z treścią Regulaminu.
- 7.9. Po złożeniu Zamówienia, na adres poczty elektronicznej wskazany przy składaniu Zamówienia lub w Koncie, gdy Użytkownik założył Zamówienie z wykorzystaniem Konta, Użytkownik otrzymuje wiadomość e-mail zatytułowaną „Potwierdzenie otrzymania Zamówienia”, zawierającą ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia.
- 7.10. Umowę traktuje się za zawartą z momentem otrzymania przez Użytkownika wiadomości e-mail, o której mowa powyżej.
- 7.11. W przypadku, gdy sprzedaż Produktu w ramach złożonego Zamówienia nie dojdzie do skutku, środki Użytkownika, w zależności od banku obsługującego DL oraz wybranego systemu płatności, zostają natychmiast odblokowane lub uruchomiony zostanie zwrot tych środków na konto Użytkownika. Czasookres uruchomienia procesu zwrotu środków Użytkownikowi jest uzależniony od banku Użytkownika oraz wybranego przez niego systemu płatności.
- 7.12. W przypadku, gdy sprzedaż Produktu w ramach złożonego Zamówienia dojdzie do skutku, środki Użytkownika zablokowane przez system płatności na czas realizacji Zamówienia zostają przetransferowane na konto DL, a na adres e-mail Użytkownika podany podczas Rejestracji Konta, zostaje wysłany e-mail potwierdzający dokonaną transakcję.
- 7.13. Do każdego Zamówienia wystawiany jest dowód sprzedaży w postaci faktury detalicznej lub faktury VAT. Dowód sprzedaży wysyłany jest w formie elektronicznej na adres email podany w trakcie składania Zamówienia.

## **8. Dostawa**

- 8.1. Dostawa Produktów odbywa się na adres wskazany przez Użytkownika w trakcie składania Zamówienia.
- 8.2. Dostawa zamówionych Produktów odbywa się przesyłką kurierską.
- 8.3. Koszty dostawy zostaną wskazane w czasie składania Zamówienia.
- 8.4. Standardowy termin realizacji przesyłki wynosi w zależności od kraju dostawy do 7 dni roboczych, licząc od dnia otrzymania zapłaty za zakupiony Produkt. W przypadku realizacji przesyłek zagranicznych, okres dostawy może ulec wydłużeniu z przyczyn niezależnych od DL.

## **9. Ceny i metody płatności**

- 9.1. Ceny Produktów podawane w złotych polskich zawierają podatek VAT (z wyróżnieniem wysokości stawki uzależnionej od rodzaju produktu/usługi).

Ceny Produktów podane w walutach obcych nie zawierają podatku VAT, gdyż ich zakup dostępny jest dla obywateli i podmiotów zagranicznych.

- 9.2. Ceny Produktów podane na Portalu nie zawierają kosztów dostawy, które zostaną obliczone w czasie składania Zamówienia. Całkowita wartość Zamówienia obejmuje cenę Produktu oraz koszty jego dostawy.
- 9.3. Informacje o cenie Produktów, cechach oraz istotnych właściwościach Produktu dostępne są na Portalu i zamieszczone są przy prezentowanym Produkcie.
- 9.4. Ceną wiążącą i ostateczną jest cena podana w podsumowaniu złożonego Zamówienia w chwili złożenia Zamówienia przez Użytkownika.
- 9.5. Użytkownik ma możliwość uiszczenia ceny:
  - a) przelewem na numer konta bankowego DL wskazany na Portalu,
  - b) kartą płatniczą/kredytową przez dostępne kanały płatności,
  - c) w formie gotówkowej przy odbiorze osobistym zamówienia.
- 9.6. Użytkownik za Zamówienie powinien zapłacić niezwłocznie po zawarciu Umowy sprzedaży.

## 10. Odstąpienie od umowy

- 10.1. DL oświadcza, iż Użytkownik ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyn, (przykładowy wzór znajduje się w *Załączniku nr 2* do Regulaminu) z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa w art. 38 ustawy o Prawach Konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku dotyczących umów:
  - a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - e) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - f) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - g) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
  - h) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument

żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

- i) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- j) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- k) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- l) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem;
- m) wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- n) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

**10.2.** *Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy*, zawierające w szczególności informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od Umowy oraz o kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od Umowy, które ponosi Klient, stanowi *Załącznik nr 1* do niniejszego Regulaminu.

**10.3.** Termin do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, rozpoczyna się od momentu objęcia w posiadanie zamówionego Produktu przez Użytkownika lub osoby trzeciej wskazanej przez Użytkownika, innej niż przewoźnik,

**10.4.** W razie odstąpienia od umowy każda ze stron ma obowiązek zwrócić drugiej wszystko, co otrzymała na mocy umowy. Zwrot świadczeń następuje najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez DL oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, pod warunkiem zwrotu przez Konsumenta zamówionego towaru do DL (jeśli został do niego wcześniej skutecznie dostarczony).

**10.5.** W przypadku odstąpienia od Umowy Konsument zobowiązany jest ponieść koszt odesłania towaru.

## **11. Opłaty i prowizje**

**11.1.** Rejestracja w Portalu jest bezpłatna dla każdego Użytkownika.

**11.2.** Jediną pobieraną opłatą od Użytkownika Portalu jest opłata, którą uiszcza on każdorazowo za zakup wybranych przez siebie Produktów dostępnych na stronie [www.MyDuoLife.com](http://www.MyDuoLife.com), kosztów ich dostawy, jak również formy dokonania płatności i możliwych prowizji z tym związanych, o których konsument jest informowany z chwilą składania Zamówienia do realizacji.

## **12. Reklamacje**

**12.1.** DL odpowiada z tytułu rękojmi za sprzedane towary względem Użytkowników będących Konsumentami na zasadach określonych w przepisach ustawy Kodeksu Cywilnego, w szczególności art. 556 i n. Konsument może żądać wymiany Produktu/ów na rzecz wolną od wad albo zamiast wymiany żądać usunięcia wady, jeśli jest to

możliwe. Kupujący nie będzie mógł odstąpić od Umowy, jeżeli wada będzie nieistotna.

- 12.2. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli zapisy przewidziane w niniejszym Regulaminie nie są realizowane przez DL lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu i obowiązującymi przepisami prawnymi.
- 12.3. Reklamację można złożyć w formie elektronicznej na adres [reklamacje@duolife.eu](mailto:reklamacje@duolife.eu) lub w formie pisemnej na adres DuoLife S.A ul. Topolowa 22, 32-082 Więckowice. Wskazane jest, aby zgłoszenie reklamacji zawierało w szczególności: imię, nazwisko, datę nabycia Produktu, rodzaj reklamowanego Produktu, dokładny opis wady oraz datę jej stwierdzenia, żądanie Użytkownika.
- 12.4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji DL, zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym przez DL zakresie.
- 12.5. DL rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania wraz ze wszystkimi wymaganymi przez DL danymi, a gdyby to nie było możliwe, DL zobowiązuje się do poinformowania w tym okresie Użytkownika, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.
- 12.6. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na adres e-mail przypisany do Konta danego Użytkownika. W uzasadnionych przypadkach DL może wysłać odpowiedź w inny sposób wskazany przez składającego reklamację Użytkownika.

### 13. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji

- 13.1. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
- 13.2. Klient będący konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia swoich praw:
  - a) wystąpienie z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej,
  - b) wystąpienie z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Sprzedawcą do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej,
- 13.3. Każdy klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.
- 13.4. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

### 14. Postanowienia końcowe

- 14.1. Prywatność i poufność
  - a) DL jest administratorem bazy danych, w której znajdują się dane osobowe wszystkich Użytkowników. Dane są zbierane i przetwarzane w celu: realizacji Zamówienia, umożliwiając tym samym dokonywanie zakupów,



dokonywanie rozliczeń finansowych oraz rozliczeń wykonanych operacji, ułatwiania kontaktu pomiędzy DL a Użytkownikiem oraz realizacji sprzedaży Produktów w ramach Portalu.

- b) Każdy z Użytkowników składając Zamówienie wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych niezbędnych do realizacji umowy kupna-sprzedaży towarów.
- c) Użytkownik DL ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych w każdym momencie oraz prawo do ich aktualizacji w każdym czasie, jak również prawo zadania ich usunięcia oraz innego rodzaju kontroli w rozumieniu art. 32 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 133 poz. 883 z późniejszymi zmianami).
- d) Użytkownik oświadcza, iż wyraża zgodę na otrzymywanie od DL informacji handlowych, w szczególności na udostępniony przez siebie adres e-mail.

#### **14.2. Zmiany Regulaminu**

- a) DL może zmienić Regulamin i uruchomić nową wersję usług świadczonych w ramach Portalu. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez DL, który nie będzie krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia na Portalu zmienionego Regulaminu.
- b) W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu wszystkie Umowy, Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany Regulaminu będą realizowane zgodnie z Regulaminem w brzmieniu obowiązującym w dniu zawarcia Umowy, złożenia Zamówienia.

#### **14.3. Rozwiązanie umowy dotyczącej Konta:**

- a) Użytkownik może w każdym czasie rozwiązać z DL umowę dotyczącą jego Konta, poprzez kontakt z biurem obsługi klienta Portalu, podając swoje dane oraz login (adres e-mail) podawane przez Użytkownika podczas Rejestracji w Portalu. Konto ulega dezaktywacji w momencie usunięcia z systemu, z zastrzeżeniem, że Użytkownik posiada wgląd do Konta oraz dostęp wyłącznie do funkcji pozwalających uregulować należności wobec DL i sfinalizować zawarte umowy.
- b) Z ważnych przyczyn Konto może zostać usunięte przez DL.
- c) Jeżeli konto zostanie usunięte na podstawie decyzji DL, Użytkownik nie może ponownie zarejestrować się na stronach Portalu, bez uprzedniej zgody DL.

#### **14.4. Licencje i warunki**

- a) Wszelkie znaki towarowe, logotypy, materiały chronione prawami autorskimi oraz inne materiały będące własnością intelektualną, użyte na niniejszym Portalu stanowią własność DL, lub jej partnerów handlowych. Dostęp do Portalu nie powoduje przeniesienia statusu własności ani praw do Własności Intelektualnej;
- b) Korzystanie z Portalu będzie odbywać się zgodnie z warunkami Umów zawartych przez DL z Członkami Klubu DuoLife;
- c) Nie można bez pisemnej zgody DL powielać lub umieszczać na innym Portalu żadnej części składowej ani zawartości niniejszego Portalu, jak również nie wolno pobierać, reprodukować, zmieniać ani odsprzedawać w

celach komercyjnych lub niekomercyjnych żadnej zawartości Portalu;

**d)** Na Portalu zakazuje się umieszczać materiałów:

- mających obelżywy, obraźliwy lub obsceniczny charakter,
- materiałów o treściach pornograficznych, dyskryminujących, podżegających do nienawiści rasowej, bluźnierczych, łamiących zasady poufności czy prywatności,
- które mogą zachęcać lub doprowadzać do przestępstw.

**e)** Klient korzystający ze Sklepu internetowego zobowiązany jest w szczególności do:

- niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
- korzystania ze Sklepu internetowego w sposób zgodny z dobrymi obyczajami oraz z poszanowaniem dóbr osobistych innych podmiotów,
- korzystania ze Sklepu internetowego w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
- niepodjęwania działań polegających na rozsyłaniu lub umieszczaniu w ramach Sklepu internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam),
- korzystania ze Sklepu internetowego w sposób nieuciążliwy dla innych klientów oraz dla Administratora,
- korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Sklepu internetowego jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,
- korzystania ze Sklepu internetowego w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.

**f)** W przypadku naruszenia niniejszych Warunków Użytkowania, DL może zawiesić lub odmówić Użytkownikowi dostępu do niniejszego Portalu, lub podjąć inne działania dyscyplinarne i sankcje,

**g)** W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów i danych w związku ze świadczonymi w ramach Witryny usługami, DL podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych w Internecie.

**h)** DL podejmie wszelkie starania w celu zapewnienia funkcjonowania Portalu przez 24 godziny dziennie, 7 dni w tygodniu oraz dbałość, aby zawartość Portalu była aktualna i prawidłowa, zastrzegając sobie prawo do wprowadzania zmian. DL nie ponosi odpowiedzialności, w przypadku gdy dostęp do Portalu zostałby zawieszony bądź utrudniony z powodu zdarzeń losowych, takich jak awaria i usterka systemu, prace konserwacyjne, niezależne od należytej staranności po stronie DL.

**14.5** Informacje i cenniki zamieszczone na stronie internetowej Sklepu internetowego odnoszące się do towarów prezentowanych w Sklepie internetowym, nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

**14.6** Rozstrzygnięcie sporów pomiędzy Stronami

**a)** Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Administratorem a Klientem, który jest konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego, zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

- b) Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Administratorem a Klientem, który nie jest konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego, zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Administratora.
- c) Regulamin zgodny z ustawą o Prawach Konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku, implementującej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady Europejskiej 2011/83/UE.

#### **Załącznik nr 1 Regulaminu Sprzedaży**

---

### **POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

#### **1. Prawo odstąpienia od umowy**

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować firmę DuoLife S.A. (ul. Topolowa 22, 32-082 Więckowice, e-mail: info@duolife.eu tel. 123334567) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład poprzez pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

#### **DuoLife S.A**

**ul. Topolowa 22**

**32-082 Więckowice k/Krakowa**

z dopiskiem „Zwrot”.

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

#### **2. Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Prosimy odesłać lub przekazać nam rzecz niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni na adres:

**DuoLife S.A**

**ul. Topolowa 22**

**32-082 Więckowice k/Krakowa**

z dopiskiem „Zwrot”.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

**Załącznik nr 2 Regulaminu Sprzedaży**

---

**DuoLife S.A**

**ul. Topolowa 22**

**32-082 Więckowice k/Krakowa**

**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

Imię i nazwisko: .....

Adres: .....

Miejscowość i data: .....

Ja niżej podpisany informuję, że korzystając z przysługujących mi praw, odstępuję od Umowy sprzedaży następujących produktów: ..... zawartej dnia ..... roku.

Wnoszę o zwrot wpłaconych środków pieniężnych za ww. produkt/y, na wskazane poniżej konto bankowe w banku .....  
o numerze: ..... którego właścicielem  
jest: .....

*( podać imię, nazwisko posiadacza ww. rachunku bankowego )*

Jednocześnie zwracam, (wraz z niniejszym pismem) w stanie nienaruszonym\* zamówione produkt/-y otrzymany/-e dnia ..... nie noszący/-e żadnych śladów użytkowania, w pełni zdatnych do ich/jego dalszej odsprzedaży.

.....  
**Podpis Konsumenta**

\*Ewentualnie prosimy podać przyczynę zwrotu wraz z opisem uszkodzeń zamówionego produktu/-ów.

Więckowice, dnia 5.03.2018 roku