

## Regulamin

### I. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin Serwisu reguluje prawa i obowiązki związane z korzystaniem ze Sklepu Internetowego dostępnego pod domeną [www.elfamily.store](http://www.elfamily.store) oraz zasady składania Zamówień i finalnego zakupu Produktów za jego pośrednictwem.

2. Ilekroć w dalszej części Regulaminu Serwisu użyto niżej wymienionych zwrotów, należy je rozumieć w podanym poniżej znaczeniu:

a. KLIENT – osoba fizyczna o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych albo działająca przez prawidłowo umocowaną osobę osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej. Jeśli Klientem jest osoba o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, nie może ona dokonać zakupu w Sklepie Internetowym jeśli nie posiada zgody swojego przedstawiciela ustawowego. Co do zasady, Umowy Sprzedaży zawierane w ramach zakupu Produktów za pośrednictwem Sklepu Internetowego mają charakter umów powszechnie zawieranych w bieżących sprawach życia codziennego.

b. KONTO KLIENTA – bezpłatna Usługa Elektroniczna udostępniana Klientowi w ramach funkcjonowania Sklepu Internetowego. Konto Klienta stanowi zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Sprzedawcy, który jest oznaczony loginem i hasłem oraz pozwala skorzystać Klientowi z dodatkowych funkcjonalności Sklepu Internetowego. Klient loguje się na swoje Konto Klienta po rejestracji na odpowiedniej podstronie Sklepu Internetowego, która znajduje się pod adresem [www.elfamily.store/my-account](http://www.elfamily.store/my-account).

c. ZAMÓWIENIE – formularz dostępny dla Klienta w ramach Sklepu Internetowego zawierający informacje na temat Produktów, jakie zamierza kupić Klient, a także jego dane niezbędne do skutecznego zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży. Zamówienie przesłane Sprzedawcy przez Klienta jest traktowane jako oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego. Przyjęcie przesłanego przez Klienta Zamówienia przez Sprzedawcę oznacza zawarcie Umowy Sprzedaży.

d. PRODUKT – rzecz dostępna w Sklepie Internetowym, która jest przedmiotem Umowy Sprzedaży za zapłatą konkretnej ceny.

e. PROMOCJE – szczególne warunki sprzedaży konkretnego Produktu/Produktów, które są uregulowane na zasadach wyrażonych w odrębnych regulaminach. W przypadku ewentualnych rozbieżności między postanowieniami właściwego Regulaminu Promocji z postanowieniami Regulaminu Serwisu, pierwszeństwo mają zawsze postanowienia wyrażone we właściwym Regulaminie Promocji.

f. PUNKT ODBIORU – miejsce odbioru przesyłki zawierającej zamówione przez Klienta za pośrednictwem Sklepu Internetowego Produkty. Informacje na temat dostępnych Punktów Odbioru znajdują się w formularzu Zamówienia, niniejszym Regulaminie Serwisu oraz na podstronie z informacjami na temat dostawy Produktów dostępnej pod adresem [www.elfamily.store/platnosci-i-dostawa](http://www.elfamily.store/platnosci-i-dostawa).

g. REGULAMIN – niniejszy Regulamin Serwisu, który w zakresie Usług Elektronicznych jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344). Regulamin Serwisu jest do wglądu w siedzibie Sprzedawcy (sklepie stacjonarnym), a także dostępny pod adresem [www.elfamily.store/regulamin-sklepu](http://www.elfamily.store/regulamin-sklepu).

h. SKLEP INTERNETOWY – dostępna w sieci internetowej pod adresem [www.elfamily.store](http://www.elfamily.store) platforma sprzedażowa Produktów oraz świadczenia usług oferowanych przez Sprzedawcę.

i. SPRZEDAWCA/ILONA KURLETO-LENARD, zarejestrowana pod adresem ul. Mickiewicza 34D, 39-400 Tarnobrzeg, NIP: 9442199233, REGON: 388156951.

j. UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 ze zm.) zawierana na odległość, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Produktów oferowanych za pośrednictwem Sklepu Internetowego za zapłatą konkretnej ceny oraz ewentualnych kosztów przesyłki.

k. USŁUGA ELEKTRONICZNA/USŁUGI ELEKTRONICZNE – usługa/usługi świadczona/świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).

l. WYMAGANIA TECHNICZNE – minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne, by móc prawidłowo korzystać ze Sklepu Internetowego, Usług Elektronicznych lub zawarcia Umowy Sprzedaży. Są to:

dostęp do komputera lub innego urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci internetowej;

dostęp do poczty elektronicznej;

przeglądarka internetowa Internet Explorer (min. wersja 11), Google Chrome (min. wersja 80), Mozilla Firefox (min. wersja 74) lub Safari (min. wersja 13.0.1.);

włączenie w przeglądarce internetowej możliwości obsługi JavaScript oraz zapisu Plików Cookies.

m. NEWSLETTER – bezpłatna Usługa Elektroniczna, dzięki której za zgodą Klienta Sprzedawca ma możliwość przesyłania cyklicznych informacji na temat Produktów, Promocji, samego Sklepu Internetowego, a także innych informacji handlowych.

3. Akceptacja Regulaminu Serwisu jest dobrowolna, jednak konieczna w celu utworzenia Konta Klienta i/lub skutecznego złożenia przez Klienta Zamówienia w Sklepie Internetowym. Klient jest zobowiązany do korzystania z usług oferowanych przez EL FAMILY w sposób zgodny z aktualnymi przepisami prawnymi, niniejszym Regulaminem Serwisu, a także zasadami współżycia społecznego. Klient zobowiązany jest również do niepodejmowania działań polegających na publikacji na łamach Sklepu Internetowego treści naruszających przepisy prawa.

## II. Formy kontaktu ze Sprzedawcą

1. Klienci mogą skontaktować się ze Sprzedawcą na poniższe sposoby:

- a. wysyłając wiadomość e-mail pod adres [hello@elfamily.store](mailto:hello@elfamily.store);
- b. telefonicznie pod numerem tel. +48 606 888 755 w godzinach 11:00-17:00 w dni robocze (koszt połączenia wynika z taryfy podstawowej operatora telefonicznego Klienta);
- c. osobiście pod adresem Al. Rzeczypospolitej 4/u3, 02-972 Warszawa

## III. Usługi Elektroniczne

1. ELFAMILY nieodpłatnie świadczy na rzecz Klientów za pośrednictwem Sklepu Internetowego następujące Usługi Elektroniczne:

- a. możliwość stworzenia przez Klienta indywidualnego Konta Klienta, które pozwala na korzystanie z dodatkowych funkcjonalności Sklepu Internetowego;
- b. możliwość zakupu Produktów w Sklepie Internetowym;
- c. możliwość otrzymywania cyklicznego Newslettera.

## IV. Konto Klienta

1. Klient ma dobrowolną możliwość założenia bezpłatnego indywidualnego Konta Klienta w Sklepie Internetowym, jednak nie jest ono wymagane, aby skutecznie dokonać zakupu Produktów. Konto Klienta daje możliwość zapisania i przechowywania informacji na temat danych adresowych Klienta i historii zamówień oraz śledzenia dokonanego Zamówienia.

2. Umowę na czas nieoznaczony o świadczenie usługi stworzenia oraz prowadzenia indywidualnego Konta Klienta uznaje się za zawartą w chwili skutecznego wypełnienia formularza rejestracyjnego przez Klienta, akceptacji niniejszego Regulaminu Serwisu oraz finalnie kliknięcia przycisku potwierdzającego rejestrację.

3. Formularz rejestracyjny wypełniany przez Klienta podczas tworzenia Konta Klienta powinien być wypełniony prawdziwymi i aktualnymi informacjami niezbędnymi do prawidłowej realizacji usług przez Sprzedawcę. Dane te powinny być przez Klienta na bieżąco aktualizowane w razie ich zmiany.

4. Reklamacje związane z Usługami Elektronicznymi świadczonymi przez ELFAMILY można składać za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres [kontakt@elfamily.store](mailto:kontakt@elfamily.store) W treści reklamacji powinny znaleźć się takie informacje jak imię i nazwisko Klienta, adres e-mail oraz dokładny opis i powód składanej reklamacji. EL FAMILY zastrzega sobie 14-dniowy termin na rozpatrzenie reklamacji biegnący od dnia jej otrzymania. W sytuacji, kiedy dane podane przez Klienta składającego reklamację będą niekompletne, ELFAMILY zwróci się z prośbą o ich uzupełnienie, jednak z zastrzeżeniem, iż jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie maksymalnie 30 dni od jej otrzymania.

5. Klient ma pełne prawo rozwiązać umowę o świadczenie Usług Elektronicznych w każdym czasie i bez podania przyczyn zgłaszając swoje żądanie z zawartymi w nim informacjami o adresie e-mail podanym w formularzu rejestracyjnym pod adres e-mail kontakt@elfamily.store lub pisemnie na adres ELFAMILY, ul. Al. Rzeczypospolitej 4/u3, 02-972 Warszawa. Sprzedawca może skontaktować się z Klientem na podany adres e-mail lub numer telefonu aby potwierdzić tożsamość.

#### V. Newsletter

1. Klient, chcąc otrzymywać od Sprzedawcy Newsletter, jest zobowiązany do wyrażenia zgody na otrzymywanie Newslettera poprzez podanie swojego aktywnego adresu e-mail w odpowiednim polu w Sklepie Internetowym oraz potwierdzenia chęci otrzymywania Newslettera za pomocą kliknięcia odpowiedniego przycisku. Umowa o świadczenie usługi dostarczania Newslettera przez Sprzedawcę zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Klienta woli otrzymywania Newslettera za pomocą kliknięcia w link aktywacyjny przesyłany przez Sprzedawcę na podany przez Klienta podczas zapisu adres e-mail. Formularz zapisu do Newslettera znajduje się pod adresem [www.elfamily.store](http://www.elfamily.store)

2. Klient ma pełne prawo rozwiązać umowę o świadczenie Usług Elektronicznych w zakresie dostarczania przez Sprzedawcę Newslettera w każdym czasie i bez podania przyczyn zgłaszając swoje żądanie z zawartymi w nim informacjami o adresie e-mail podanym w formularzu pod adres e-mail kontakt@elfamily.store, klikając w link dezaktywacyjny znajdujący się w każdym Newsletterze wysyłanym na adres e-mail Klienta lub pisemnie na adres Ilona Kurleto-Lenard, ul. Zdrowa 8/14, 02-747 Warszawa. Sprzedawca może skontaktować się z Klientem na podany adres e-mail lub numer telefonu aby potwierdzić tożsamość.

#### VI. Zamówienia

1. Klient ma możliwość składania za pośrednictwem Sklepu Internetowego Zamówień na Produkty przez całą dobę 7 dni w tygodniu (za wyjątkiem ewentualnych wyłączeń Sklepu Internetowego na czas awarii lub prowadzenia prac technicznych), jednak będą one przyjmowane do realizacji w dni robocze w godzinach 11:00-17:00.

2. Podczas składania Zamówienia na Produkty Klient ma możliwość, aż do potwierdzenia Zamówienia poprzez kliknięcie w odpowiedni przycisk, korygowania wprowadzonych danych. Złożone już Zamówienie Klient może skorygować wysyłając wiadomość na adres e-mail [hello@elfamily.store](mailto:hello@elfamily.store)

3. Złożone przez Klienta Zamówienie uznaje się za równoznaczne dobrowolnemu oświadczeniu woli Klienta wyrażającemu bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

4. Informacje zamieszczone na łamach Sklepu Internetowego są jedynie zaproszeniem kierowanym do Klientów, zachęcającym do zawarcia Umowy Sprzedaży w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, a nie ofertą w myśl przepisów Kodeksu cywilnego.

5. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnianie treści zawieranej Umowy Sprzedaży jest zagwarantowane każdemu Klientowi dzięki:

a. udostępnieniu Regulaminu Serwisu w Sklepie Internetowym przez cały czas jego działania pod adresem [www.elfamily.store/regulamin-sklepu](http://www.elfamily.store/regulamin-sklepu) oraz w siedzibie Sprzedawcy znajdującej się pod adresem Al. Rzeczypospolitej 4/u3, 02-972 Warszawa.

b. przesłaniu Klientowi wiadomości e-mail z potwierdzeniem złożonego Zamówienia;

c. dostarczeniu specyfikacji Zamówienia i dowodu zakupu.

6. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie istotnych postanowień zawieranej między Klientem a Sprzedawcą Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje poprzez przesłanie wiadomości na adres e-mail podany przez Klienta.

## VII. Dostawa

1. Przesyłka zawierająca zamówione przez Klienta Produkty jest dostarczana do Klienta na następujące sposoby:

a. na adres podany przez Klienta w formularzu Zamówienia;

b. do wybranego przez Klienta z listy udostępnionej w formularzu Zamówienia Punktu Odbioru;

2. Zmiana adresu dostawy po złożeniu Zamówienia przez Klienta może zostać dokonana na wniosek Klienta skierowany pod adres e-mail [kontakt@elfamily.store](mailto:kontakt@elfamily.store), z jednoczesnym zastrzeżeniem, że Sprzedawca może nie uwzględnić tego wniosku w sytuacji, kiedy Produkt zostanie już wysłany do Klienta.

3. ELFAMILY oferuje następujące możliwości dostawy Produktów do Klienta:

a. przesyłka kurierska;

b. dostawa do Punktów Odbioru;

c. odbiór osobisty.

4. Dostępne formy dostawy mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu płatności lub rodzaju Produktu, mogą też ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie. Szczegółowe informacje o oferowanych przez Sprzedawcę sposobach dostawy znajdują się w formularzu Zamówienia oraz w zakładce dotyczącej sposobów dostawy produktów dostępnej pod adresem [www.elfamily.store/platnosci-i-dostawa](http://www.elfamily.store/platnosci-i-dostawa). Sprzedawca zastrzega sobie możliwość czasowego lub stałego zawieszenia niektórych sposobów dostawy. Informacje o wysokości kosztów dostawy również są podane w formularzu Zamówienia oraz w zakładce dotyczącej kosztu dostawy produktów dostępnej pod adresem [www.elfamily.store/platnosci-i-dostawa](http://www.elfamily.store/platnosci-i-dostawa).

5. W sytuacji, kiedy Klient wybierze opcję dostarczenia zakupionego Produktu do Punktu Odbioru lub odbioru osobistego, w razie niedokonania odbioru Zamówienia, Umowa Sprzedaży zawarta między Klientem a Sprzedawcą ulega rozwiązaniu, a Sprzedawca niezwłocznie zwraca Klientowi uiszczoną zapłatę w taki sposób, w jaki otrzymał ją od Klienta.

6. Na łączny czas dostawy Zamówienia składa się czas realizacji Zamówienia przez Sprzedawcę oraz czas dostarczenia Produktu przez przewoźnika. Czas realizacji Zamówienia liczony jest od momentu potwierdzenia przez Sprzedawcę przyjęcia Zamówienia do realizacji do momentu nadania przesyłki zawierającej zamówione Produkty i wynosi maksymalnie 7 dni roboczych. Czas dostarczenia Zamówienia przez danego przewoźnika jest uzależniony od wybranej przez Klienta formy dostawy i związanych z Regulaminem danego przewoźnika.

7. Koszt dostawy Zamówienia ponosi Klient, chyba że Regulamin konkretnej Promocji będzie stanowił inaczej.

8. Produkty dostarczane są na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz do wybranych krajów Unii Europejskiej wskazanych w zakładce dotyczącej sposobów i kosztów dostawy produktów dostępnej pod adresem [www.elfamily.store](http://www.elfamily.store).

#### VIII. Sposoby i terminy płatności

1. Ceny prezentowane w Sklepie Internetowym określone są w PLN (polskich złotych) i zawierają wszystkie należne cła i podatki. Zostały podane bez kosztów dostawy, chyba że Regulamin konkretnej Promocji będzie stanowił inaczej.

2. Sklep Internetowy zastrzega sobie pełne prawo aktualizacji cen Produktów dostępnych za pośrednictwem Sklepu Internetowego z jednoczesnym zastrzeżeniem, że aktualizacje te nie wpływają na Zamówienie przyjęte do realizacji przed wprowadzeniem zmian. Zakup Produktu/Produktów jest udokumentowany przez Sprzedawcę fakturą VAT.

3. Klient ma możliwość dokonania płatności za złożone Zamówienie w każdy sposób udostępniany przez Sklep Internetowy w trakcie składania Zamówienia. Dostępne formy płatności są udostępnione Klientowi w formularzu Zamówienia oraz w zakładce dotyczącej sposobów płatności dostępnej pod adresem [www.elfamily.store/platnosci-i-dostawa](http://www.elfamily.store/platnosci-i-dostawa).

4. Termin płatności za Zamówienie w przypadku wyboru przez Klienta formy płatności „z góry” wynosi 1 dzień od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży. W sytuacji braku dokonania płatności Sprzedawcy przysługuje prawo do jednostronnego odstąpienia od Umowy Sprzedaży na podstawie art. 492 Kodeksu cywilnego. W takiej sytuacji Sprzedawca zobowiązuje się do przesłania na adres e-mail podany przez Klienta podczas składania Zamówienia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.

#### IX. Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Produkty oferowane przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym mogą być objęte gwarancją producenta albo dystrybutora. Każdorazowo szczegółowe warunki gwarancji, a

także czas jej trwania są podawane w karcie gwarancyjnej dołączonej do zamówionego przez Klienta Produktu.

2. Na Sprzedawcy ciąży prawny obowiązek dostarczenia Klientowi Produktów pozbawionych wad. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność względem Klienta jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną.

3. Jeżeli mimo dołożenia starań przez Sprzedawcę otrzymany przez Klienta Produkt jest wadliwy, Klient może skorzystać z uprawnień przysługujących mu w ramach gwarancji we wskazanych serwisach albo niezależnie od nich, z uprawnień przysługujących mu z tytułu rękojmi od Sprzedawcy. Klient może skorzystać także z oferowanego przez Sprzedawcę druku reklamacyjnego stanowiącego Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu Serwisu.

4. Jeżeli sprzedany Produkt jest wadliwy, Klient może:

a. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny za dany Produkt albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie wymieni wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę, jeśli to możliwe, usunie. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z zawartej Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość Produktu z wadą przystaje do wartości Produktu bez wady. Klient nie może odstąpić od zawartej Umowy Sprzedaży w sytuacji, kiedy wada Produktu jest nieistotna.

b. żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo, jeśli to możliwe, usunięcia wady.

5. Klient wykonujący swoje uprawnienia z tytułu rękojmi jest zobowiązany dostarczyć na koszt Sprzedawcy wadliwy produkt na adres EL FAMILY, ul. Zdrowa 8/14, 02-747 Warszawa.

6. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi w momencie, kiedy wada fizyczna Produktu zostanie stwierdzona przed upływem 2 lat od dnia wydania Produktu Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Produktu na wolny od wad ulega przedawnieniu po upływie roku licząc od dnia stwierdzenia wady.

7. Klient może zgłosić przysługujące mu roszczenia w zakresie wad Produktu pisemnie na adres adres ELFAMILY, Al. Rzeczypospolitej 4/u3, 02-972 Warszawa lub wysyłając wiadomość na adres e-mail [hello@elfamily.store](mailto:hello@elfamily.store) W zgłoszeniu reklamacyjnym, w celu przyspieszenia jego rozpatrzenia przez Sprzedawcę, Klient jest zobowiązany do podania swoich danych kontaktowych, przyczyny zgłoszenia, treści zgłaszanego roszczenia, a także dowodu zakupu Produktu. W sytuacji, kiedy zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, Sprzedawca zastrzega sobie możliwość kontaktu z Klientem w celu ich uzyskania.

X. Prawo odstąpienia od zawartej Umowy Sprzedaży

1. Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży Produktu zawartej za pośrednictwem Sklepu Internetowego przez okres 14 dni i bez podawania jakichkolwiek przyczyn, a także ponoszenia kosztów innych niż przewidziane przez przepisy prawa.

2. Klient ma prawo odstąpić od Umowy Sprzedaży składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie takie może zostać złożone:

a. z wykorzystaniem wzoru formularza o odstąpieniu od umowy, który jest zgodny z ustawowym wzorem formularza, o którym mowa w art. 30 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, i który stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu Serwisu, wysyłając go wypełnionego pod adres ELFAMILY, Al. Rzeczypospolitej 4/u3, 02-972 Warszawa

b. za pośrednictwem wiadomości przesłanej na adres e-mail hello@elfamily.store

3. Bieg 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się w momencie dostarczenia Klientowi Zamówienia. W sytuacji, kiedy Umowa Sprzedaży zakłada dostarczenie Zamówienia partiami, bieg terminu rozpoczyna się od objęcia w posiadanie przez Klienta ostatniej partii Zamówienia. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.

4. W sytuacji, kiedy Klient wybierze sposób dostarczenia Produktów inny niż najtańszy sposób oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu poniesionych przez Klienta dodatkowych kosztów dostawy.

5. Klient jest zobowiązany do zwrotu Produktu/Produktów niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy odesłanie Produktów przed jego upływem.

6. Klient jest zobowiązany odesłać zwracane Produkty z dołączonym dowodem zakupu na adres ELFAMILY, Al. Rzeczypospolitej 4/u3, 02-972 Warszawa

7. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości zwracanych Produktów z uwagi na korzystanie z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia cech i funkcjonowania zakupionych Produktów. Sprzedawca zastrzega sobie prawo dochodzenia względem Klienta odszkodowania w zakresie, w jakim pozwalają na to aktualne przepisy prawne.

8. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów:

a. w których przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, niemożliwy po otwarciu do zwrotu z uwagi na ochronę zdrowia lub względy higieniczne;

b. w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe/wizualne lub programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli zostało ono otwarte przez Klienta.

9. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy, umowę uważa się za niezawartą. Sprzedawca jest zobowiązany do niezwłocznego, nie późniejszego niż w terminie 14 dni od



dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy, zwrotu dokonanych płatności. Sprzedawca zastrzega zwrot płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient.

#### XI. Postanowienia końcowe

1. Umowa Sprzedaży i umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest w języku polskim.

2. Regulamin Serwisu obowiązuje od momentu publikacji go w Sklepie Internetowym, tj. od dnia 17.11.20, i jest dostępny pod adresem [www.elfamily.store/regulamin-sklepu](http://www.elfamily.store/regulamin-sklepu).

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu Serwisu w przypadku wystąpienia minimum jednej z poniżej wskazanych ważnych przyczyn:

a. zmiany przepisów prawnych regulujących sprzedaż Produktów lub świadczenie usług drogą elektroniczną przez Sprzedawcę, która wpływa na wzajemne prawa i obowiązki Sprzedawcy i Klienta;

b. konieczności dostosowania działalności Sprzedawcy do nakazów, orzeczeń, postanowień lub wytycznych wynikających z organów państwowych;

c. zmiany sposobu świadczenia Usług Elektronicznych przez Sprzedawcę spowodowaną względami technicznymi lub technologicznymi (w tym wprowadzenie nowych funkcjonalności lub modyfikacja/wycofanie dotychczasowych);

d. połączeniu, podziale albo przekształceniu EL FAMILY lub zmiana innych danych identyfikacyjnych Sprzedawcę określonych w niniejszym Regulaminie Serwisu.

3. Klienci, którzy dokonali akceptacji Regulaminu Serwisu, mają prawo do wypowiedzenia zawartej umowy w terminie 14 dni od dnia powiadomienia ich o zmianie Regulaminu. Zmiana Regulaminu Serwisu nie wpływa na treść oraz warunki zawartych między Klientami a Sprzedawcą Umów Sprzedaży przed zmianą Regulaminu.

4. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie Serwisu, Sprzedawca udostępni tekst jednolity Regulaminu Serwisu publikując go na łamach Sklepu Internetowego w miejsce poprzedniego Regulaminu Serwisu, a także wysyłając go za pośrednictwem wiadomości mailowej na podany przez Klienta adres e-mail.

5. Prawem właściwym dla zawarcia za pośrednictwem Sklepu Internetowego Umowy Sprzedaży lub umowy świadczenia usług jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej, a sądami – sądy powszechne w Rzeczypospolitej Polskiej, chyba że odmiennie będą stanowiły aktualne przepisy prawne. Powstałe między Klientem a Sprzedawcą spory będą poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

#### XII. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Spór wynikający z zawartej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą umowy może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania

sporów konsumenckich. Udział Sprzedawcy w takim postępowaniu jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Klienta reklamacji spór nie zostanie rozwiązany, Sprzedawca przekaze Klientowi informację o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zgodnie na udział w takim postępowaniu albo o odmowie wzięcia udziału. Jeżeli Sprzedawca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział.

2. Na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, pod rozstrzygnięcie stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej może być poddany na wniosek Klienta spór o prawa majątkowe wynikłe z zawartej umowy.

3. Zgodnie z zasadami zawartymi w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej podejmuje działania mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu cywilnoprawnego dzięki umożliwieniu zbliżenia stanowisk obu stron w celu rozwiązania sporu lub przedstawieniu stronom propozycji jego rozwiązania. Postępowanie wszczyna się na wniosek Klienta złożony do wojewódzkiego inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę. Klient ma prawo zwrócić się także do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, do którego zadań należy przede wszystkim zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, a także występowanie w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

4. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) lub w regulacjach stosowanych przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich.

5. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Klient może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR.

### XIII. Faktury elektroniczne

1. Akceptując niniejszy Regulamin Serwisu Klient wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie przez Sprzedawcę faktur (a także faktur korygujących i duplikatów tychże dokumentów) w formie elektronicznej na adres e-mail podany przez Klienta podczas zakładania Konta Klienta lub podczas składania Zamówienia.

2. Formatem faktury elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).

3. Wycofanie zgody oznacza automatyczny brak akceptacji Regulaminu Serwisu, a co za tym idzie, mimo że akceptacja Regulaminu Serwisu jest dobrowolna, brak możliwości skorzystania z usług oferowanych przez EL FAMILY.

Załącznik nr 1: Wzór formularza odstąpienia od umowy

Załącznik nr 2: Wzór formularza reklamacji

XIV. Inne

Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068.