

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ZA POŚREDNICTWEM SERWISU L'OCCITANE

1. Postanowienia ogólne

2. Podstawowe definicje

3. Rodzaje i zakres świadczonych usług

4. Zamówienia telefoniczne

5. Zawarcie umowy o świadczenie Usług

6. Sposób realizacji zamówień

7. Zasady płatności

8. Odstąpienie od Umowy oraz szczegółowa procedura zwrotu towarów

9. Zasady postępowania reklamacyjnego

10. Rękojmia i gwarancja

11. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym w celu prawidłowego korzystania z Usług elektronicznych

12. Czas trwania umowy

13. Odpowiedzialność kontraktowa

14. Zasady przetwarzania danych osobowych

15. Postanowienia końcowe

1 Postanowienia ogólne ↑

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług realizowanych za pośrednictwem serwisu sprzedażowego znajdującego się na stronie: pl.loccitane.com, zwanego dalej Serwisem.

2. Regulamin określa ponadto zasady, prawa i obowiązki administratora Serwisu, zwanego dalej: Usługodawcą oraz klientów Serwisu, zwanych dalej Usługobiorcami, jak również zasady ochrony danych osobowych Usługobiorców.

3. Usługobiorcy są zobowiązani zapoznać się z niniejszym Regulaminem w każdym przypadku zamiaru korzystania z usług realizowanych za pośrednictwem Serwisu, także w razie zamiaru skorzystania z Usług niewymagających zarejestrowania ani zgłoszenia.

4. W przypadku Usług, w tym wymagających jak i niewymagających zarejestrowania lub zgłoszenia, Usługodawca stwarza Usługobiorcom możliwość uprzedniego zapoznania się z treścią Regulaminu, poprzez udostępnienie jego treści na stronie internetowej Serwisu, w konsekwencji czego Usługobiorca zobowiązany jest przestrzegać jego postanowień w przypadku podjęcia decyzji o zamiarze skorzystania z usług realizowanych za pośrednictwem Serwisu.

5. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcom nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu w formie, która umożliwi jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Regulamin jest dostępny również w siedzibie Usługodawcy, wskazanej w pkt 2 ust. 1 Regulaminu.

6. Każdy Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili zawarcia umowy, tj. skorzystania z jakichkolwiek usług oferowanych za

pośrednictwem Serwisu.

7. Umożliwienie korzystania z Serwisu jest usługą świadczoną drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorców, w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r., Nr 144, poz. 344, z późn. zm.), które odbywa się na mocy umowy, zawieranej pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą oraz na podstawie Regulaminu.

8. Na zasadach określonych w Regulaminie dostęp do Serwisu jest otwarty dla każdego kto posiada pełną zdolność do czynności prawnych oraz możliwość połączenia z siecią Internet za pomocą jakiegokolwiek końcowego urządzenia elektronicznego.

Usługobiorców obowiązuje zakaz dostarczania poprzez Serwis jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym (w szczególności treści obraźliwych, mogących naruszyć dobra osobiste oraz jakiekolwiek powszechnie obowiązujące przepisy prawa i dobre obyczaje).

2 Podstawowe definicje ↑

1. Usługodawca – L'Occitane Polska Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Poleczki 35, 02-822 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000034064, z kapitałem zakładowym w wysokości 3 754 000 złotych (słownie: trzy miliony siedemset pięćdziesiąt cztery tysiące), NIP 525-21-78-266, Regon 016261811.

2. Usługobiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawiera z Usługodawcą umowę na zasadach określonych w Regulaminie.

2. Usługi - usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorców w oparciu o Regulamin.

3. Usługi elektroniczne - Usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorców w oparciu o Regulamin, tj. usługi świadczone bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, przesyłane i otrzymywane za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

4. Sprzedawca – Usługodawca w zakresie w jakim prowadzi sprzedaż za pośrednictwem Serwisu,

5. Kupujący – Usługobiorca dokonujący zakupu produktów za pośrednictwem Serwisu,

6. Przelew bankowy - płatność wykonywana przez Kupującego w banku poprzez konto internetowe, stacjonarne lub na pocztę;

7. Przelew elektroniczny - płatność wykonywana przez Kupującego z konta bankowego on-line, za pośrednictwem systemu PayU.pl lub innych systemów płatności on-line.

3 Rodzaje i zakres świadczonych usług ↑

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Usługodawca świadczy usługi polegające na sprzedaży produktów marki L'OCCITANE, znajdujących się w ofercie Usługodawcy.

2. Oferta świadczenia Usług elektronicznych jest ważna do czasu zawieszenia lub zaprzestania ich świadczenia przez Usługodawcę. Usługodawca uprawniony jest do

zawieszenia lub zaprzestania świadczenia Usług elektronicznych bez uprzedniego zawiadomienia Usługobiorców, z zachowaniem praw nabytych przez tych Usługobiorców, którzy wnieśli skutecznie opłatę na poczet świadczenia danej Usługi.

3. Produkty sprzedawane w ramach świadczonych Usług spełniają wymagania prawa polskiego. Sprzedawca zwraca uwagę na możliwość obowiązywania odmiennych regulacji prawnych w innych krajach niż Polska, co Kupujący powinien uwzględnić przy decyzji o wysyłce produktu do innego kraju niż Polska. Kupujący ma obowiązek sprawdzić w stosownych urzędach kraju, do którego zamierza produkty wywieźć lub przekazać, czy produkty, jakie zamierza zamówić, mogą być do tego kraju importowane.

4. Zamówienia telefoniczne ↑

1. Kupujący składający zamówienie za pośrednictwem telefonu wykorzystuje do tego numer telefoniczny podany przez Usługodawcę na stronie internetowej Serwisu. Kupujący, który kontaktuje się z Usługodawcą w celu złożenia zamówienia przez telefon, podaje Usługodawcy nazwę towaru spośród towarów znajdujących się na stronie internetowej Serwisu oraz ilość towaru, jaką chce zamówić.

2. Kupujący następnie określa sposób i adres dostawy oraz formę płatności, a także wskazuje adres poczty elektronicznej, albo adres korespondencyjny w celu potwierdzenia zamówienia przez Usługodawcę.

3. W chwili składania zamówienia przez telefon, Kupujący informowany jest o danych Usługodawcy, o cenie łącznej wybranego towaru, wraz ze sposobem realizacji oraz łącznym koszcie wybranego sposobu dostawy, a także o wszystkich dodatkowych kosztach jakie jest zobowiązany ponieść w związku z zawartą w niniejszym punkcie umową sprzedaży.

4. Złożenie zamówienia następuje w chwili odbywania przez strony rozmowy połączenia telefonicznego, jednak umowa sprzedaży zostaje uznana za zawartą dopiero z chwilą mailowego lub korespondencyjnego potwierdzenia złożonego przez Kupującego przez telefon zamówienia na trwałym nośniku (na adres e-mail lub adres korespondencyjny Kupującego, przekazany w trakcie rozmowy telefonicznej).

5. Usługodawca potwierdza Kupującemu warunki umowy sprzedaży, przesyłając je na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy o prawach konsumenta, na adres poczty elektronicznej Kupującego lub adres korespondencyjny wskazany w czasie rozmowy telefonicznej, zgodnie z ust. 4 powyżej.

6. Po zawarciu umowy sprzedaży zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu, Usługodawca może skontaktować się z Kupującym za pośrednictwem podanego numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej, wskazanej przez Kupującego, w celu uzyskania niezbędnych informacji uzupełniających celem wykonania Usługi lub w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych zdarzeń, które uniemożliwiają lub utrudniają wykonanie zawartej umowy na wskazanych przez strony warunkach.

5 Zawarcie umowy o świadczenie Usług ↑

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na przeglądaniu zawartości Serwisu następuje w momencie dokonania jakiegokolwiek czynności w Serwisie przez Usługobiorcę.
2. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi wymaga wysłania prawidłowo wypełnionego formularza w postaci elektronicznej za pośrednictwem Serwisu., z zastrzeżeniem pkt 4 Regulaminu.
3. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi następuje z chwilą potwierdzenia przez Usługodawcę otrzymania poprawnie wypełnionego formularza oraz zatwierdzenia zamówienia, które dokonywane jest poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres Usługobiorcy podany w formularzu lub z chwilą wysłania do Usługobiorcy wiadomości e-mail z potwierdzeniem zamówienia złożonego w formie telefonicznej, zgodnie z pkt 4 Regulaminu.
4. Usługodawca każdorazowo przesyła na wskazany przez Kupującego adres e-mail, wiadomość potwierdzającą złożenie zamówienia, umożliwiając mu tym samym zapoznanie się z potwierdzeniem oraz podsumowaniem zamówienia na trwałym nośniku oraz zaleca jednocześnie Kupującemu zachowanie maili potwierdzających zawarcie umowy na nośniku papierowym lub informatycznym w celu możliwości ich każdorazowej konsultacji.
5. Osoba wysyłająca formularz do Usługodawcy, która nie występuje w imieniu własnym, zobowiązana jest posiadać i na życzenie Usługodawcy przedstawić, stosowne umocowanie do zawarcia umowy w imieniu właściwego Usługobiorcy.
6. Usługobiorcy mogą uzyskać pomoc kontaktując pod numerem telefonu: +48 698 129 758 od poniedziałku do piątku w godzinach 10-18 lub wysyłając wiadomość e-mail na adres: sklep@loccitane.com.pl.

6 Sposób realizacji zamówień ↑

1. Umowa sprzedaży zostaje zawarta w chwili ostatecznego przyjęcia i zatwierdzenia przez Sprzedawcę Zamówienia złożonego przez Kupującego lub w przypadku zamówienia złożonego drogą telefoniczną, z momentem przesłania do Kupującego potwierdzenia złożonego telefonicznie zamówienia. Fakt złożenia zamówienia zostanie automatycznie potwierdzony przez system drogą elektroniczną, również w przypadku zamówień składanych drogą telefoniczną.
2. Kupujący otrzymuje potwierdzenie złożonego elektronicznie zamówienia wraz z potwierdzeniem jego otrzymania i zatwierdzeniem przez Sprzedającego, a w przypadku zamówień składanych telefonicznie, na adres e-mail wskazany w trakcie rozmowy telefonicznej przez Kupującego lub w odpowiedzi na wiadomość e-mail, przesłaną przez Kupującego na adres e-mail Usługodawcy.
3. W zamówieniu złożonym lub wykonanym w języku polskim należy podać adres płatnika. Jeżeli adres dostawy jest inny niż adres płatnika, należy dodatkowo wpisać adres odbiorcy.
4. Jeśli zamówiony produkt jest już w sprzedaży, sklep przygotowuje zamówienie w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia zamówienia, a firma kurierska dostarczy go pod wskazany adres w ciągu kolejnych 2 dni roboczych,
5. Przesyłki są doręczane w godzinach od 9.00 do 17.00 w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku.
6. W przypadkach wystąpienia zjawiska siły wyższej, przez które należy rozumieć w

szczególności strajki, kataklizmy, kryzysy gospodarcze, zamknięcie granic, wprowadzenie na terenie kraju stanu nadzwyczajnego lub stanu uniemożliwiającego lub znacznie utrudniającego prowadzenie przez Sprzedawcę działalności gospodarczej lub innych z przyczyn nie leżących po stronie Sprzedawcy, wysyłka zostanie zrealizowana w najszybszym możliwym terminie, a jeśli z uwagi na okoliczności faktyczne, o których mowa powyżej, realizacja zamówienia okaże się niemożliwa lub nadmiernie utrudniona, zamówienie zostanie anulowane, a przekazane przez Kupującego środki finansowe zostaną w pełni zwrócone na numer rachunku bankowego, z którego zostały przekazane Sprzedawcy

7. Każde zamówienie złożone przez Kupującego za pośrednictwem Serwisu lub za pośrednictwem zamówień telefonicznych musi zostać potwierdzone przez Sprzedawcę w terminie do 72 godzin od momentu otrzymania zamówienia. Potwierdzenie zamówienia przez Sprzedawcę jest równoznaczne z zawarciem umowy sprzedaży między Kupującym, a Sprzedającym.

8. Niepotwierdzone przez Sprzedawcę zamówienie może zostać anulowane w przypadku braku możliwości potwierdzenia realizacji z uwagi na nieprzekazanie przez Kupującego niezbędnych danych kontaktowych lub adresu do doręczenia zamówionego towaru, w braku dostępności wybranego przez Kupującego towaru lub braku odpowiedzi Kupującego na pytania Sprzedawcy dotyczące dokonanego zamówienia, niezbędne do jego realizacji (ważna przyczyna). Anulowanie zamówienia w formie komunikatu zostanie wysłane pocztą elektroniczną w ciągu 7 dni roboczych od dnia złożenia zamówienia z jednoczesnym wskazaniem ważnych przyczyn anulowania zamówienia. W przypadku, gdy Kupujący złoży zamówienie telefonicznie, nie przekazując jednocześnie swojego adresu e-mail lub adresu korespondencyjnego, zamówienie zostanie automatycznie anulowane z uwagi na brak możliwości jego potwierdzenia na trwałym nośniku, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa. Pomiędzy stronami nie zostaje zawarta umowa sprzedaży, ani żadna inna umowa cywilno-prawna do momentu potwierdzenia otrzymania zamówienia Kupującego i jego potwierdzenia przez Sprzedawcę .

9. Sprzedawca zastrzega sobie prawo niezrealizowania zamówienia lub jego części w przypadku braku zamówionego produktu lub w wypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 6, o czym Kupujący zostanie powiadomiony telefonicznie lub drogą mailową z zastrzeżeniem ust. 8 powyżej. Zamówienia będą realizowane według kolejności wpływania zamówień.

10. Oferta sprzedaży poszczególnych produktów jest ważna aż do wyczerpania zapasów. Do sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży przeznaczona jest ograniczona liczba towarów i realizacja zamówień następuje według kolejności wpływania potwierdzonych zamówień na towary, aż do wyczerpania się zapasów objętych odpowiednio promocją lub wyprzedażą.

11. Kupujący lub odbiorca zamówienia powinien przy dostawie sprawdzić stan przesyłki.

12. W przypadku nieprawidłowości stwierdzonych w obecności kuriera, należy odmówić odbioru przesyłki i bezzwłocznie przedstawić kurierowi wszystkie zastrzeżenia odnośnie stwierdzonej nieprawidłowości. Zastrzeżenia te winny być złożone przez Kupującego lub odbiorcę zamówienia na dokumencie i podpisane przez

kuriera. Odmowę odbioru należy zgłosić w Dziale Obsługi Klienta pod numerem +48 698 129 758.

13. W sytuacji, o której mowa w ust. 12 powyżej, Sprzedawca niezwłocznie uzgodni z Kupującym sposób wykonania zamówienia, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

14. W wypadku, gdy Kupujący nie odbierze wysłanego produktu, Sprzedawca ma prawo zażądać od Kupującego zwrotu kosztów przesyłki.

15. W przypadku wystawienia przez Sprzedawcę faktury, zostanie wysłana Kupującemu pocztą na adres wskazany w formularzu zgłoszeniowym lub pocztą elektroniczną, jeśli Kupujący wyraził zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną.

16. Składając zamówienie za pośrednictwem Serwisu, Kupujący oświadcza, że ma pełną zdolność do czynności prawnych do zaciągania zobowiązań, w tym – jeśli dotyczy – do zaciągania zobowiązań w imieniu osoby trzeciej w tym zakresie.

7 Zasady płatności ↑

1. Wysokość i sposoby wnoszenia opłaty za zamówiony towar mogą się różnić w szczególności w zależności od wybranego sposobu transportu i każdorazowo będą określone w Serwisie, formularzu zamówienia oraz w wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie zamówienia, a w przypadku zamówień składanych w formie telefonicznej, w wiadomości e-mail wysłanej na wskazany przez Kupującego adres poczty elektronicznej.

2. Jeżeli co innego nie wynika z pozostałych postanowień niniejszego Regulaminu, lub jeżeli Sprzedawca nie wskaże innego sposobu rozliczenia, w sposób opisany w ust. 1, Usługobiorca ma do wyboru następujące sposoby płatności:

1) kartą kredytową – realizacja zamówienia rozpoczyna się po otrzymaniu przez Sprzedawcę potwierdzenia obciążenia rachunku Kupującego lub uznania rachunku Sprzedawcy, w braku przesłania odpowiedniego potwierdzenia dokonania płatności.

2) płatność przy odbiorze – o ile liczba przesyłek nieodebranych nie przekracza 5% wszystkich wysłanych do Usługobiorcy przesyłek z ostatnich 12 m-cy.

3. Za pośrednictwem Serwisu możliwe jest dokonywanie płatności następującymi kartami bankowymi (kredytowymi i debetowymi): VISA, MasterCard, Diners, American Express, Maestro.

4. Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Cena podana przy każdym zamówieniu jest wiążąca w chwili potwierdzenia złożonego zamówienia przez Sprzedawcę.

5. Usługodawca dolicza do przesyłek opłatę za przesyłkę kurierską w kwocie 9,90zł brutto. Koszty dostawy będą Kupującemu podane każdorazowo przed złożeniem Zamówienia przez Kupującego, a Kupujący otrzymując potwierdzenie złożonego zamówienia będzie poinformowany o całkowitym jego koszcie, uwzględniającym koszt transportu zamówionego towaru.

6. Usługodawca może zmienić oferowane opcje oraz wysokość opłat za dostawy w dowolnej chwili, przy czym forma i wysokość opłat za dostawę zaakceptowana przez Sprzedawcę po złożonym przez Kupującego zamówieniu będzie wiążąca dla umowy sprzedaży zawieranej w wyniku złożenia tego zamówienia przez Kupującego. W szczególności, Usługodawca może uzależnić dostępność dla Kupującego opcji „płatność przy odbiorze” od spełnienia określonych warunków takich jak przestrzeżenie

Regulaminu, odbieranie przesyłek z zamówionymi produktami, czy też wartość złożonego zamówienia.

7. Sprzedawca ma prawo wstrzymać realizację zamówienia i/lub dostawy, w przypadku braku zapłaty lub częściowej zapłaty należności przez Kupującego, jak również w przypadku uzasadnionego incydentu związanego z płatnością, oszustwa lub próby oszustwa w związku z korzystaniem z Serwisu, chwilowego lub całkowitego braku dostępności zamówionego towaru lub z innej ważnej przyczyny, o której mowa w pkt. 5 ust. 8 Regulaminu.

8. W celu złożenia zamówienia z wysyłką za granicę Kupujący powinien zadzwonić do Biura Obsługi Klienta +48 698 129 758 lub wysłać e-mail na sklep@loccitane.com.pl w celu ustalenia kosztów dostawy.

8 Odstąpienie od Umowy oraz szczegółowa procedura zwrotu towarów ↑

1. Kupujący, aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, musi w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia objęcia zamówionego produktu w posiadanie poinformować w sposób jednoznaczny (pismo wysłane pocztą na adres wskazany w pkt 2 ust. 1 lub pocztą elektroniczną na adres: sklep@loccitane.com.pl, podając w tytule wiadomości: „Odstąpienie + nr zamówienia) Sprzedawcę o zamiarze odstąpienia, dołączając dowód dokonania zakupu za pośrednictwem Serwisu lub też potwierdzenie wysłane przez Sprzedawcę w przypadku, gdy zamówienie zostało dokonane przez Kupującego drogą telefoniczną.

2. Zgodnie z art. 38 pkt ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie może być wykonane w odniesieniu do produktów, które zostały rozpakowane po dostawie i które nie mogą być zwrócone ze względu na konieczność zapewnienia higieny i ochrony zdrowia. Kupujący jest informowany odnośnie braku możliwości odstąpienia od umowy zakupu produktów, które zostały rozpakowane i których ponowne wprowadzenie do obrotu przez Sprzedawcę rodziłoby ryzyko w zakresie higieny i ochrony zdrowia konsumentów (np. produkty sterylne, produkty do pielęgnacji skóry) , w potwierdzeniu zamówienia wysłanego do Kupującego na wskazany adres e-mail.

3. Kupujący ma obowiązek zwrócić Sprzedawcy zamówione produkty nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy.

4. Zwroty należy kierować na adres: L'Occitane Polska Sp. z o.o., ul. Floriańska 14, 33-332 Kraków. Na przesyłce powinien być napis "Zwrot".

5. Kupujący odstępując od umowy odpowiada za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu.

6. Po otrzymaniu przesyłki zwrotnej, Kupującemu odstępującemu od umowy, należy się zwrot ceny towaru powiększony, o koszt jego wysyłki poniesiony przy zakupie – do wysokości odpowiadającej najtańszej opcji przesyłki dostępnej w danej ofercie.

Usługodawca nie ponosi kosztu opłat pocztowych zwracanych towarów.

7. Sprzedawca ma prawo powstrzymać się ze zwrotem ceny do momentu otrzymania zwracanych produktów.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

L'OCCITANE sp. z o.o.

ul. Floriańska 14, 33-332 Kraków
e-mail: sklep@loccitane.com.pl tel. +48 698 129 758

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy:

.....
Data zawarcia umowy/odbioru:
Imię i nazwisko konsumenta(-ów):
Adres konsumenta(-ów):
Podpis konsumenta(-ów):
Data:

9 Zasady postępowania reklamacyjnego ↑

- 1) Reklamacje Kupujący może składać w formie elektronicznej na adres: sklep@loccitane.com.pl lub pisemnej, za pomocą listu poleconego na adres Sprzedawcy, wskazany w pkt 2 ust. 1 Regulaminu.
- 2) Reklamacja musi zawierać imię, nazwisko (nazwę), adres pocztowy Kupującego oraz załączony stosowny dowód zakupu, np. paragon, fakturę, wydruk z terminala płatniczego, wyciąg bankowy itp.
- 3) Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Sprzedawcę, jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej. Brak odpowiedzi Sprzedawcy na reklamację Kupującego będącego konsumentem w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim uważa się za jej uznanie.
- 4) Sprzedawca ma prawo zwrócić się o informację na temat tożsamości Kupującego lub odbiorcy zamówienia oraz dokonać weryfikacji, czy osoba zgłaszająca reklamację jest osobą uprawnioną do jej zgłoszenia.
- 5) Sprzedawca rozpatrując reklamację stosować będzie postanowienia Regulaminu oraz powszechne przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
- 6) O decyzji Sprzedawcy Kupujący zostanie powiadomiony drogą elektroniczną lub pisemnie na adres podany w liście poleconym zawierającym reklamację.
- 7) W przypadku ustalenia zasadności reklamacji, Kupujący odsyła towar przesyłką pocztową ekonomiczną na adres: L'Occitane Polska Sp. z o.o., ul. Floriańska 14, 33-332 Kraków.
- 8) Wszelkie problemy związane z zamówieniem można też zgłaszać pod numerem telefonu: +48 698 129 758 lub na adres e-mail: sklep@loccitane.com.pl
- 9) Sprzedawca nie jest zobowiązany i nie wyraża zgody na pozasądowe rozwiązywanie sporów z konsumentami w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823 z późn. zm.). Jeżeli wskutek złożenia reklamacji wniesionej przez Kupującego będącego konsumentem, spór pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym nie został rozwiązany, Sprzedawca przekazuje Kupującemu będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

10 Rękojmia i gwarancja ↑

1. Sprzedawca zobowiązany jest do dostarczenia Kupującemu produktów bez wad.

Odpowiedzialność z tytułu rękojmi realizowana jest stosownie do postanowień Kodeksu cywilnego.

2. W przypadku, gdy produkty będą posiadały gwarancję producenta, importera lub sprzedawcy, informacje o warunkach gwarancji będą umieszczone przy opisie produktu i/lub dostarczone wraz z produktem.

11 Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym w celu prawidłowego korzystania z Usług elektronicznych ↑

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania z Usług elektronicznych, Usługobiorcy powinni dysponować:

a) systemem operacyjnym Microsoft Windows 2000/XP/Vista/7/8, dla iPada z systemem iOS 5.0 lub wyższym, dla Androida urządzenie z systemem Android w wersji 2.3. lub wyższej,

b) Konfiguracja komputera: procesor Pentium II lub lepszy o prędkości taktowania co najmniej 400 MHz, min.128 MB pamięci RAM,

c) łącze internetowe dowolne,

d) przeglądarka internetowa : dowolna;

2. Usługodawca zastrzega, że w trakcie korzystania z Usługi dostępnej z wykorzystaniem teleinformatycznej transmisji danych, mogą zaistnieć pozostające poza kontrolą Usługodawcy, okoliczności i czynniki mające wpływ na możliwość korzystania z usługi tj. warunki pogodowe, nieprawidłowa instalacja, niedostateczna jakość sygnału, usterka lub awaria sieci teleinformatycznej lub inne podobne okoliczności. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w zdaniu powyższym, Usługodawca dołoży należytych starań w celu umożliwienia dokonywania niezakłóconych zamówień za pośrednictwem Serwisu jak również zamówień telefonicznych, jednak nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niezawinionych przez niego okoliczności, pozostających poza jego wpływem.

12 Czas trwania umowy ↑

1. Umowy zawierane przez Usługodawcę są zawierane na czas określony, niezbędny do ich realizacji.

2. Umowa o świadczenie Usług polegających na przeglądaniu zawartości Serwisu rozwiązuje się w momencie zaprzestania korzystania z Serwisu.

13 Odpowiedzialność kontraktowa/strong> ↑

1. Usługodawca zastrzega, że korzystanie przez Kupującego niebędącego konsumentem z Usług, odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko takiego Usługobiorcy, co nie wyłącza powszechnie obowiązujących przepisów prawa, na podstawie których Usługodawca odpowiada za wady sprzedanych rzeczy.

2. Obowiązkiem Stron jest przestrzeganie postanowień Regulaminu.

3. Działanie lub zaniechanie Strony w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem może powodować powstanie szkód.

4. Naruszenie przepisów prawa lub Regulaminu jak i inne działanie zawinione Strony może stanowić podstawę do zaprzestania świadczenia Usług, odmowy ich świadczenia oraz odstąpienia od zawartej z Kupującym na podstawie niniejszego Regulaminu umowy.

5. Usługodawca zastrzega, że wykorzystywanie przez Usługobiorcę danych oraz informacji udostępnianych w ramach świadczenia Usług do innych celów niż realizacja usługi, w tym w celach gospodarczych, inwestycyjnych, biznesowych itp. wymaga uprzedniej, wyraźnej, pisemnej zgody Usługodawcy.

6. Usługodawca zastrzega, że przestrzega polityki ochrony danych osobowych, dostępnej na stronie internetowej Serwisu i nie wyraża zgody na jakiegokolwiek ujawnianie danych osobowych wbrew właściwym przepisom.

7. Usługodawca zastrzega, że nie jest autorem treści zamieszczonych na stronach internetowych umieszczonych na innych domenach, do których linki mogą zostać umieszczone w Serwisie i nie daje gwarancji, że treści tam zamieszczone są/będą aktualne. Usługodawca wskazuje na konieczność zapoznania się z regulaminami oraz politykami ochrony danych osobowych domen, o których mowa w zdaniu powyższym, przed rozpoczęciem korzystania z usług dostępnych za ich pośrednictwem.

14 Zasady przetwarzania danych osobowych ↑

1. Usługobiorca, dokonując zgłoszenia, rejestracji lub zamówienia za pośrednictwem Serwisu, wyraża jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie koniecznym do realizacji Usług.

2. W ramach świadczenia Usług na podstawie niniejszego Regulaminu oraz zgody Usługobiorcy, Usługodawca jest uprawniony, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i ich swobodnego przepływu (dalej: „**RODO**”), do przetwarzania danych osobowych Usługobiorców niezbędnych do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania umowy o świadczenie Usługi oraz wyłącznie w celu prawidłowej realizacji Usługi - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy.

3. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę wiadomości o korzystaniu przez Usługobiorcę z Usługi w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, Usługodawca może przetwarzać dane osobowe Usługobiorcy w celu i w zakresie potrzebnym do ustalenia jego ewentualnej odpowiedzialności.

4. Usługodawca może przetwarzać m.in. następujące dane osobowe:

1) nazwisko i imiona Usługobiorcy,

2) imię i nazwisko osoby upoważnionej do odebrania przesyłki (jeśli potrzebne oraz jeśli osoba, o której mowa wyraziła na to zgodę, co powinno zostać wykazane przez Usługobiorcę na każdorazowe wezwanie Usługodawcy),

2) adres zamieszkania lub pobytu, niezbędny do doręczenia zamówionego towaru,

4) adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania lub pobytu,

5) adres poczty elektronicznej,

6) numer telefonu.

5. Udostępniając formularz rejestracyjny, Usługodawca określa dane osobowe Usługobiorcy, których podanie jest niezbędne w celu zawarcia umowy świadczenia Usługi. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Odmowa podania danych osobowych może skutkować niemożliwością świadczenia Usługi przez Usługodawcę.

6. Usługodawca może przetwarzać również następujące dane charakteryzujące sposób

korzystania przez Usługobiorcę z Usług na podstawie niniejszego Regulaminu (dane eksploatacyjne):

- a) oznaczenia identyfikujące Usługobiorcę nadawane na podstawie danych, o których mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu,
- b) oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Usługobiorca,
- c) informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usług,
- d) informacje o skorzystaniu przez Usługobiorcę Usług.

7. Usługodawca jest administratorem danych osobowych w rozumieniu RODO.

8. Usługodawca jako administrator danych dba o bezpieczeństwo danych osobowych Usługobiorcy. Dane te są zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych.

9. W związku z celami wykonywania określonych niniejszym Regulaminem Usług, odbiorcą danych osobowych Usługobiorców mogą być podmioty pośredniczące w wykonaniu umowy (np. firmy transportowe, firmy montażowe lub wykonujące inne usługi związane z wykonaniem umowy), a także podmioty pośredniczące w działaniach wykonywanych przez administratora np. dostawcy usług IT, księgowych, kancelarii prawnych.

10. Usługobiorcy będący osobami fizycznymi w rozumieniu przepisów RODO posiadają prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu (np. jeśli dane są przetwarzane w celach marketingowych) oraz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

15 Postanowienia końcowe ↑

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem, a Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania jego postanowień w ramach dokonywanych za pośrednictwem Serwisu ora za pośrednictwem urzędów telefonicznych zamówień.

2. Usługobiorca zobowiązuje się do uiszczenia należności za Usługi w terminie i w sposób określony przez Usługodawcę dla danej Usługi.

3. Zakazane jest wykorzystywanie przez Usługobiorcę zaoferowanych Usług w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający uzasadnione interesy Usługodawcy.

4. Usługodawca zastrzega, że materiały zamieszczone w Serwisie, objęte są ochroną prawną, w tym wynikającą z majątkowych praw autorskich, czy praw własności przemysłowej. Usługobiorca ma prawo do korzystania z nich jedynie w ramach dozwolonego użytku osobistego. Kopiowanie, zwielokrotnianie, rozpowszechnianie w Internecie i inne formy korzystania z tych materiałów wykraczające poza granice dozwolone prawem jest zabronione.

5. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu realizacji złożonego zamówienia jest L'Occitane International SA Chemin du Pré-Fleuri 5, kod pocztowy 165,

1228 Plan-les-Ouates, Genewa, Szwajcaria. Polski oddział - L'Occitane Polska Sp. z o.o. , z siedzibą w Warszawie przy ul. Poleczki 35, 02-822 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000034064, z kapitałem zakładowym w wysokości 3 754 000 złotych (słownie: trzy miliony siedemset pięćdziesiąt cztery tysiące), NIP 525-21-78-266, Regon 016261811.

6. Usługobiorca może wyrazić także zgodę na otrzymywanie informacji handlowych dotyczących Produktów i Usług Usługodawcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz zgodę na wykorzystywanie przez L'Occitane International SA telekomunikacyjnych urządzeń końcowych do celów marketingu bezpośredniego. Zgoda może zostać w każdym czasie odwołana poprzez przesłanie wiadomości na adres e-mail Usługodawcy wskazany w Regulaminie.

7. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach ogólnych z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu. W przypadku, gdy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek działania (nawet możliwego do przewidzenia) osoby trzeciej, z winy Kupującego lub wskutek siły wyższej, Usługodawca zajmie stanowisko i poinformuje niezwłocznie o tej okoliczności Kupującego w sposób przyjęty z danym Kupującym.

8. Informacje dostępne w Serwisie nie zawierają bez żadnej bezpośredniej lub domniemanej gwarancji odnośnie ich kompletności, dokładności, aktualności, autentyczności dostępności lub wiarygodności.

9. Sprzedawca przestrzega, że Kupujący lub osoba trzecia może ponieść szkodę na skutek używania produktów niezgodnie z przeznaczeniem i z instrukcją użytkowania.

10. Usługodawca ma prawo do zmiany Regulaminu, z tym że w stosunku do Usługobiorców oraz Kupujących, którzy zawarli umowę na i/lub wnieśli opłatę na poczet świadczenia usługi przez Usługodawcę/Sprzedawcę przed dokonaniem zmiany, stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w dniu zawarcia umowy i/lub w dniu dokonania płatności.

11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 29 kwietnia 2020 r.