

Regulamin

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na potrzeby niniejszego regulaminu, podane poniżej terminy mają następujące znaczenia:
 - a. **FFMED** – FFMED sp. z o.o. z siedzibą w Kętrzynie, ul. Poniatowskiego 14, 11-400 Kętrzyn, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000855655, REGON: 386802246, NIP: 7393943422, kapitał zakładowy w wysokości 18.500 zł, będąca właścicielem Sklepu,
 - b. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, która zarejestruje się w Sklepie lub złoży zamówienie zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
 - c. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną dokonujący z FFMED czynność prawną (nabywający Produkty w Sklepie lub korzystający z Usług) niezwiązaną bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową, lub osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
 - d. **Regulamin** – niniejszy dokument,
 - e. **Produkty** – produkty oferowane w Sklepie,
 - f. **Sklep** – sklep internetowy pod adresem naturlen.eu,
 - g. **Usługa** – usługa elektroniczna polegająca na możliwości założenia konta w Sklepie, pozwalającego na zapisanie swojego adresu dostawy, zapisywania ulubionych produktów, przeglądania historii swoich zamówień w Sklepie oraz dodawania recenzji i ocen Produktów kupionych przez Klienta w Sklepie.
2. Regulamin określa zasady sprzedaży Produktów w Sklepie oraz świadczenia Usługi.
3. Właścicielem Sklepu internetowego oraz usługodawcą jest FFMED.
4. Każda osoba może nieodpłatnie przeglądać zawartość Sklepu i zapoznawać się z Produktami, a także korzystać z innych funkcjonalności Sklepu (do korzystania z funkcjonalności, o których mowa w § 2 ust. 1 Regulaminu, wymagana jest rejestracja w Sklepie). Klient może za pośrednictwem Sklepu zawierać ze Sprzedawcą umowy na odległość w zakresie sprzedaży produktów dostępnych w ofercie Sklepu.

5. Aby korzystać ze Sklepu (w tym przeglądać zawartość Sklepu oraz zarejestrować się w Sklepie), niezbędne jest dowolne urządzenie elektroniczne posiadające dostęp do Internetu umożliwiające przeglądanie stron internetowych.
6. Klienci oraz osoby przeglądające zawartość Sklepu nie mogą dostarczać treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności zabronione jest wykorzystywanie Sklepu do rozpowszechniania jakichkolwiek materiałów lub treści naruszających jakiegokolwiek prawa osób trzecich oraz materiałów lub treści, których rozpowszechnianie zabraniają przepisy prawa, a w szczególności materiałów lub treści obraźliwych, naruszających dobre imię osób trzecich oraz materiałów i o charakterze pornograficznym.
7. Do składania zamówień w Sklepie nie jest konieczna rejestracja.
8. Konsument może kontaktować się z FFMED w następujący sposób:
 - a. pod adresem FFMED sp. z o.o., ul. Poniatowskiego 14, 11-400 Kętrzyn,
 - b. drogą e-mailową na adres biuro@naturlen.pl;
 - c. telefonicznie pod numerem telefonu +48 883 101 614, w dni robocze w godzinach od 8.00 do 16:00 (z wyjątkiem weekendów oraz dni ustawowo wolnych od pracy).

§ 2. Rejestracja w Sklepie i zasady świadczenia Usługi

1. Rejestracja powoduje utworzenie konta Klienta w Sklepie umożliwiające zapisanie swojego adresu dostawy, zapisywania ulubionych Produktów, przeglądania historii swoich zamówień w Sklepie oraz dodawania recenzji i ocen Produktów kupionych przez Klienta w Sklepie.
2. Rejestracja w Sklepie jest możliwa tylko w przypadku złożenia zamówienia. Aby zarejestrować się w Sklepie należy wypełnić formularz zamówienia, zaznaczyć check-box o utworzeniu konta w Sklepie, podać nazwę użytkownika oraz hasło, a następnie złożyć zamówienie klikając odpowiedni przycisk.
3. Adres e-mail, hasło, adres oraz inne dane podane w formularzu zamówienia podczas zakładania konta w Sklepie, mogą zostać zmienione w ustawieniach konta Klienta.
4. Rejestracja w Sklepie i korzystanie z Usługi są nieodpłatne.
5. Rejestracja spowoduje utworzenie konta Klienta w Sklepie, z którego Klient będzie mógł korzystać składając zamówienia oraz za pomocą którego Klient będzie mógł korzystać z Usługi. Zalogowanie na konto Klienta wymaga podania adresu e-mail i hasła.
6. Klient może w każdej chwili usunąć swoje konto w Sklepie. W tym celu Klient powinien wysłać e-maila z prośbą o usunięcie konta na następujący adres: biuro@naturlen.eu.
7. W momencie rejestracji w Sklepie, pomiędzy FFMED a Klientem zostaje zawarta umowa o świadczenie Usługi drogą elektroniczną.

8. Umowa o świadczenie Usługi drogą elektroniczną, o której mowa w ust. 7 powyżej, może zostać wypowiedziana przez FFMED z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
9. Klient może w każdym czasie, bez zachowania okresu wypowiedzenia, rozwiązać umowę określoną w ust. 7 niniejszego paragrafu, poprzez skasowanie konta w Sklepie w sposób określony w ust. 6 niniejszego paragrafu.
10. FFMED zapewnia, aby publikowane recenzje i oceny Produktów pochodziły od osób, które używały dany Produkt lub go nabyli. W tym celu dodawanie recenzji i oceny jest możliwe wyłącznie w odniesieniu do Produktów kupionych przez Klienta w Sklepie w okresie posiadania konta w Sklepie.
11. FFMED nie weryfikuje recenzji Produktów dodawanych przez Klientów. FFMED publikuje wszystkie recenzje, które zostały dodane przez Klientów. Jedynie w przypadku uzyskania wiarygodnej informacji o bezprawnych charakterze dodanej recenzji, FFMED dokonuje jej weryfikacji i w przypadku potwierdzenia informacji, podejmuje stosowne działania zgodnie z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 3. Składanie zamówień

1. Zamieszczone w ramach Sklepu treści, w tym opisy Produktów i ceny stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 kodeksu cywilnego.
2. Zamówienia w Sklepie mogą być składane w następujący sposób:
 - a. poprzez formularz zamówienia w Sklepie,
 - b. telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w § 1 ust. 8 p. c Regulaminu, w dni robocze w godzinach od 8.00 do 16:00 (z wyjątkiem weekendów oraz dni ustawowo wolnych od pracy).
3. W przypadku zamówień składanych poprzez formularz zamówienia w Sklepie, stosuje się następujące zasady:
 - a. Po złożeniu zamówienia przez Klienta, FFMED potwierdza otrzymanie zamówienia przez wysłanie Klientowi automatycznie wygenerowanej wiadomości e-mail. Wiadomość zawiera proponowaną treść umowy sprzedaży, w tym w szczególności: numer i datę zamówienia, dane stron umowy, główne cechy zamówionego Produktu, łączną cenę wraz z warunkami płatności, miejsce, sposób i koszty dostawy. Powyższa informacja nie jest potwierdzeniem przyjęcia oferty Klienta, lecz jedynie informacją, że FFMED zamówienie otrzymał.
 - b. FFMED zapewnia Klientowi możliwość zmiany złożonego zamówienia lub anulowania, aż do momentu zawarcia umowy sprzedaży zgodnie z p. c poniżej. W tym celu należy skontaktować się z FFMED za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@naturlen.eu.

- c. Po przyjęciu zamówienia do realizacji, FFMED potwierdza to wysyłając Klientowi kolejną wiadomość e-mail. Z chwilą otrzymania tej wiadomości przez Klienta następuje zawarcie umowy sprzedaży.
 - d. Zamówienia mogą być składane przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. W przypadku zamówień składanych w dni powszednie po godzinie 14:30 oraz w przypadku zamówień składanych w soboty, niedziele i w dni ustawowo wolne od pracy FFMED rozpatrzy zamówienie (ofertę) nie później niż następnego dnia roboczego.
4. W przypadku zamówień składanych telefonicznie, stosuje się następujące zasady:
- a. W trakcie rozmowy telefonicznej pomiędzy Klientem a pracownikiem Sklepu, zostają uzgodnione między nimi warunki Zamówienia, w tym zamawiane Produkty, cena i sposób płatności, a także sposób dostawy.
 - b. W momencie przyjęcia zamówienia podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem Sklepu, dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży.

§ 4. Ceny i warunki płatności

1. Wszystkie ceny w Sklepie zawierają podatek VAT. FFMED, najpóźniej bezpośrednio przed złożeniem zamówienia, informuje o łącznej cenie Produktów objętych zamówieniem.
2. Szczegółowa informacja o możliwych sposobach płatności jest udostępniana podczas składania zamówienia (przed złożeniem zamówienia).

§ 5. Realizacja zamówień

1. Szczegółowa informacja odnośnie możliwych sposobów dostawy oraz kosztów, jest udostępniana podczas składania zamówienia (przed złożeniem zamówienia). Składający zamówienie ma możliwość wyboru jednego spośród tych sposobów dostawy.
2. Koszty przesyłki ponosi Klient.
3. Zamówione Produkty zostają wysłane w następujących terminach:
 - a. w przypadku płatności z góry – w terminie 2 dni roboczych od dokonania płatności przez Klienta,
 - b. w przypadku płatności przy odbiorze – w terminie 2 dni roboczych od zawarcia umowy sprzedaży zgodnie z § 3 ust. 3 p. c lub § 3 ust. 4 p. b Regulaminu.
4. FFMED dokumentuje sprzedaż Produktu wystawiając paragon lub – na żądanie Klienta – fakturę VAT.
5. FFMED ma obowiązek dostarczenia Produktów bez wad.

§ 6. Odpowiedzialność FFMED za zgodność świadczenia z umową

1. W przypadku umów zawieranych z Konsumentami, w razie braku zgodności Produktu z umową, Konsumentowi przysługują uprawnienia wskazane w rozdziale 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w tym w szczególności:
 - a. FFMED ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w trzech dwóch lat od tej chwili.
 - b. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany. Jednakże FFMED może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub FFMED może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla FFMED.
 - c. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - i. FFMED odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową lub nie doprowadził Produktu do zgodności z umową,
 - ii. brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, mimo że FFMED próbował doprowadzić Produkt do zgodności z umową,
 - iii. brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych powyżej;
 - iv. z oświadczenia FFMED lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
2. W celu reklamacji Produkt można skorzystać z formularza, który stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak skorzystanie z tego formularza nie jest obowiązkowe.
3. Reklamacje Produktów mogą być składane w formie pisemnej na adres siedziby FFMED wskazany w § 1 p. a Regulaminu lub pocztą elektroniczną na następujący adres: biuro@naturlen.eu.

§ 7. Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

1. Konsument może w terminie 14 (czternastu) dni odstąpić od umowy zawartej z FFMED bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów, o których mowa poniżej.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od momentu objęcia Produktu przez Konsumenta w posiadanie.

3. Konsument może odstąpić od umowy składając FFMED oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, który stanowi [załącznik nr 1 do Regulaminu](#), jednak skorzystanie z tego formularza nie jest obowiązkowe. Oświadczenie o odstąpieniu można wysłać w formie pisemnej na adres siedziby FFMED wskazany w § 1 p. a Regulaminu lub pocztą elektroniczną na następujący adres: biuro@naturlen.eu.
4. Do zachowania terminu określonego w ust. 1 niniejszego paragrafu, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta, umowę uważa się za niezawartą.
6. FFMED niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. FFMED dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jaki wybrał Konsument składając zamówienie, chyba, że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. FFMED może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zwracanego Produktu lub do czasu dostarczenia dowodu odesłania Produktu, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. Konsument ma obowiązek zwrócić Produkt FFMED niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że FFMED zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Produktu, chyba że FFMED zgodził się je ponieść lub nie poinformował Konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
8. Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
9. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim FFMED przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - a. o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy,
 - b. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy,

- c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
- d. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
- e. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
- 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, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi,
- m. 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.

§ 8. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych Klientów jest FFMED. Więcej informacji odnośnie przetwarzania danych osobowych przez FFMED można znaleźć w [Polityce prywatności](#).

§ 9. Reklamacje i pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

1. Reklamacje związane z działaniem Sklepu lub Usługą można składać na adres FFMED podany w § 1 ust. 1 p. a Regulaminu, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@naturlen.eu lub telefonicznie pod numerem +48 883 101 614.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 7 (siedmiu) dni od daty wysłania reklamacji w sposób określony w ust. 1 powyżej. O wyniku rozpatrzenia reklamacji osoba zgłaszająca zostanie poinformowana w sposób, w jaki reklamacja została zgłoszona, zgodnie z danymi przekazanymi przez zgłaszającego podczas składania reklamacji.
3. Negatywna odpowiedź na reklamację nie wyklucza prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem. Prawo to przysługuje także w przypadku nieskorzystania z postępowania reklamacyjnego.
4. Konsument ma możliwość skorzystania z następujących sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. możliwość zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy (adresy stałych sądów konsumenckich można znaleźć pod następującym adresem: https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596),
 - b. możliwość zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego pomiędzy Konsumentem a FFMED (adresy Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej można znaleźć pod następującym adresem: https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595),
 - c. możliwość zwrócenia się o pomoc do powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumentów) lub organizacji pozarządowej zajmującej się sprawami konsumenckimi.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną, o której mowa w art. 6 p. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późniejszymi zmianami) została zawarta w [Polityce prywatności](#).
2. Zawartość Sklepu jest chroniona przepisami prawa autorskiego. Kopiowanie, powielanie, wykorzystywanie w innych publikacjach lub serwisach w całości lub w części materiałów pochodzących z Serwisu wymaga odrębnej, każdorazowej zgody FFMED. Powyższe nie

uchybia uprawnieniom wynikającym z przepisów ustawy o prawie autorskim o tzw. dozwolonym użytku.

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w tym kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin jest dostępny na stronach Sklepu.
5. FFMED może zmienić Regulamin z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. O planowanych zmianach FFMED poinformuje Klientów za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku braku akceptacji zmian przez Klienta może on rozwiązać umowę zgodnie z § 2 ust. 6 Regulaminu.

[Załącznik nr 1 – Formularz odstąpienia od umowy](#)