

## Regulamin serwisu ODBIERAMY.PL

(dalej „Regulamin”)

### § 1. Definicje

- 1. Konto** – indywidualne konto Użytkownika, utworzone w Serwisie, dostępne za pomocą loginu i hasła, za pomocą którego Użytkownik może korzystać z funkcjonalności Serwisu i zamawiać Usługi.
- 2. Asystent dostawy** – kurier czyli podmiot, przy pomocy którego Zleceniobiorca wykonuje Usługę na rzecz Użytkownika.
- 3. Operator płatności** – mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, wpisany pod numerem KRS, 0000025237 do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer NIP: 526-021-50-88, wysokość kapitału zakładowego 169.401.468 złotych na dzień 01.01.2020r.
- 4. Prawo farmaceutyczne** – ustawa z dnia 6 września 2001 - Prawo farmaceutyczne (Dz.U. 2001 Nr 126, poz. 1381 ze zm.).
- 5. Produkt / Produkty** – wszelkie produkty będące przedmiotem Usługi, w tym Produkty apteczne.
- 6. Produkt / Produkty apteczne** – produkty lecznicze, wyroby medyczne, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz suplementy diety dostępne w aptekach, w rozumieniu Prawa farmaceutycznego, będące przedmiotem Usługi.
- 7. Punkt sprzedaży** – sklep lub apteka, z której odbierany jest Produkt.
- 8. Serwis** – strona internetowa dostępna pod adresem [www.odbieramy.pl](http://www.odbieramy.pl).
- 9. Usługa / Usługi** – świadczona na rzecz Użytkownika usługa odbioru Produktów z Punktu sprzedaży i dostawy do miejsca wskazanego przez Użytkownika, w ramach której Zleceniobiorca w imieniu i na rzecz Użytkownika uiszcza cenę Produktów środkami finansowymi powierzonymi mu przez Użytkownika.
- 10. Usługi świadczone drogą elektroniczną** – dostępne dla Użytkownika Serwisu usługi i funkcjonalności;
- 11. Ustawa o refundacji** – ustawa o refundacji leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych z dnia 12 maja 2011 r. (Dz. U. nr 122, poz. 696 ze zm.)
- 12. Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Usług.
- 13. Zleceniobiorca** – Odbieramy.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (91-218) ul. Traktorowa 196, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Łódź-Śródmieście, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000876348, NIP 9472003660, REGON 387805382. Zleceniobiorca jest jednocześnie administratorem Serwisu.

## **§ 2 Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług drogą elektroniczną, oraz Usług dostępnych dla Użytkownika za pośrednictwem Serwisu, oraz prawa i obowiązki Użytkownika, w zakresie korzystania z Serwisu i Usług.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do świadczeń na rzecz Użytkownika w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z przepisami prawa.
3. Przed przystąpieniem do korzystania z Serwisu lub Usług Użytkownik powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem, dostępnym pod linkiem <https://odbieramy.pl/dokumenty/regulamin.pdf> i zaakceptować odznaczając odpowiednie okno wyboru.
4. Użytkownik może porozumiewać się ze Zleceniobiorcą w sprawach dotyczących Usług oraz Usług świadczonych drogą elektroniczną pod adresem e-mail: [biuro@odbieramy.pl](mailto:biuro@odbieramy.pl) , oraz składać reklamacje pod adresem e-mail: lub [reklamacje@odbieramy.pl](mailto:reklamacje@odbieramy.pl) .

## **§ 3 Usługi świadczone drogą elektroniczną**

### **I. Postanowienia ogólne**

1. W ramach Serwisu Zleceniobiorca świadczy Użytkownikom następujące Usługi świadczone drogą elektroniczną:
  - a. dostęp do Usług,
  - b. korzystanie z Serwisu, w tym przeglądanie informacji tam zawartych,
  - c. możliwość założenia indywidualnego Konta,
  - d. zmianę podanych przez Użytkowników podczas rejestracji danych, w tym np. hasła, z wyłączeniem loginu,
  - e. zarządzanie wyrażonymi przez Użytkowników zgodami na przetwarzanie danych osobowych,
  - f. możliwość usunięcia Konta.
2. Zleceniobiorca podejmie wszelkie możliwe starania, by zapewnić nieprzerwany dostęp do Serwisu.
3. Dostęp do Usług świadczonych drogą elektroniczną jest bezpłatny i dobrowolny.

### **II. Umowa o Usługi świadczone drogą elektroniczną**

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta na czas nieoznaczony z chwilą:
  - a. skutecznego wypełnienia i zaakceptowania przez Użytkownika formularza rejestracyjnego przy tworzeniu Konta, lub
  - b. każdorazowo z chwilą korzystania Użytkownika z Serwisu (w przypadku rezygnacji Użytkownika z

możliwości rejestracji i zalogowania).

2. Aby korzystać z Usług świadczonych drogą elektroniczną niezbędny jest:
  - a. dostęp do komputera lub innego podobnego urządzenia (np. smartfonu lub tabletu) z dostępem do Internetu;
  - b. przeglądarka internetowa obsługująca CSS i JavaScript;
  - c. włączona obsługa plików cookies;
  - d. włączona obsługa okien wyskakujących (pop-up);
  - e. aktywne konto e-mail (w przypadku, gdy Użytkownik chce skorzystać z Usług);
  - f. aktywny numer telefonu.
3. Dla założenia przez Użytkownika Konta niezbędne jest łączne spełnienie następujących warunków:
  - a. podanie w ramach formularza rejestracyjnego następujących danych:
    - i. imienia i nazwiska,
    - ii. adresu e-mail,
    - iii. numeru telefonu,
  - b. zapoznanie się i akceptacja poprzez oznaczenia odpowiedniego okna wyboru:
    - i. Regulaminu
    - ii. Polityki prywatności i polityki plików cookies.
4. Po zakończeniu procesu rejestracji (tworzenia Konta) na adres e-mail podany podczas tworzenia Konta Użytkownikowi zostanie przesłana wiadomość z linkiem aktywacyjnym, po aktywacji którego będzie istniała możliwość korzystania z Konta i Usług.

### **III. Korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Użytkownik zobowiązuje się do:
  - a. korzystania z Serwisu w sposób zgodny z Regulaminem, Polityką prywatności i polityką plików cookies oraz obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, w tym do nieumieszczania i nieprzekazywania jakichkolwiek treści bezprawnych,
  - b. nienaruszania jakichkolwiek praw, w tym autorskich praw majątkowych, praw własności przemysłowej, praw do baz danych lub innych praw majątkowych oraz dóbr osobistych,
  - c. dostarczania prawdziwych, dokładnych i kompletnych informacji niezbędnych do realizacji Usług,

- d. korzystania z Serwisu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń oraz w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników,
- e. niepodjęcia czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika.

W przypadku naruszenia tych zobowiązań przez Użytkownika Zleceniobiorca uprawniony jest do rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym.

- 2. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Serwisu, zaleca się, aby urządzenie z którego korzysta Użytkownik posiadało w szczególności: system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień, skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall), zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa, aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz Java Script w przeglądarce internetowej. Do szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem przez Użytkownika z Serwisu należy korzystanie bez stosowania zabezpieczeń opisanych w dokumentacji przeglądarki internetowej Użytkownika. Dotyczy to w szczególności mechanizmów rozszerzających możliwości przeglądarek o funkcje wykraczające poza standard HTML. W przypadku nieprawidłowej konfiguracji zabezpieczeń przeglądarki istnieje też możliwość przechwycenia danych przesyłanych z i do serwera WWW. Ponadto korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną poprzez sieć WWW, wymaga udostępnienia podstawowych informacji o komputerze Użytkownika, takich jak: adres IP, domena, adres poprzednio odwiedzanej strony internetowej (strony z której Użytkownik połączył się z Serwera wybierając odpowiedni odsyłaacz), przeglądarka używana przez Użytkownika oraz system operacyjny.
- 3. Użytkownik nie powinien udostępniać hasła i loginu do swojego Konta osobom trzecim. Zleceniobiorca nie będzie ponosił odpowiedzialności za nieuprawniony dostęp do Konta Użytkownika spowodowany ujawnieniem przez niego danych dostępowych.
- 4. Usługi świadczone drogą elektroniczną nie stanowią reklamy Produktów, w szczególności Produktów aptecznych i produktów leczniczych, ani Punktów sprzedaży, w szczególności aptek.
- 5. Wszystkie użyte w Serwisie nazwy towarów, marek oraz znaki graficzne są własnością ich producentów, podmiotów odpowiedzialnych lub innych osób uprawnionych.
- 6. Zawartość Serwisu, w tym układ, treści, grafika, logo, zdjęcia, a także opisy i zdjęcia towarów podlegają ochronie prawnej. Zleceniobiorca nie wyraża zgody na kopiowanie treści będących jego własnością bez jego pisemnego zezwolenia.

#### **IV. Odstąpienie i wypowiedzenie Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną**

- 1. Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy – tj. od dnia utworzenia Konta. Użytkownik może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi, składając Zleceniobiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu stanowiącym załącznik do Regulaminu wysyłając je na adres e-mail: [biuro@odbieramy.pl](mailto:biuro@odbieramy.pl) Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia na wskazany

adres e-mail przed jego upływem. Zleceniobiorca ma obowiązek niezwłocznie przesłać Użytkownikowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, na trwałym nośniku.

2. Użytkownik uprawniony jest do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i usunięcia Konta z Serwisu w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie nie wpływa na ważność zamówień na Usługi złożonych przed wypowiedzeniem umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną.
3. Wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w przypadku rejestracji Konta można:
  - a. korzystając z funkcji „Usuń konto” dostępnej z poziomu Konta po zalogowaniu albo
  - b. wysyłając oświadczenie na adres e-mail Zleceniobiorcy, ze wskazaniem tematu wiadomości: „wypowiedzenie” albo
  - c. wysyłając oświadczenie na adres siedziby Zleceniobiorcy z dopiskiem „wypowiedzenie”.

Po otrzymaniu oświadczenia Użytkownika Zleceniobiorca usuwa konto.

4. Zleceniobiorca przesyła na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji potwierdzenie otrzymania informacji o wypowiedzeniu albo odstąpieniu od umowy niezwłocznie po jej otrzymaniu.
5. Wypowiedzenie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie niewymagającym rejestracji Konta odbywa się poprzez zaprzestanie korzystania z Serwisu i jego opuszczenie.
6. Zleceniobiorca może wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli zamierza zakończyć świadczenie Usługi drogą elektroniczną lub Użytkownik nie przestrzega nałożonych na niego obowiązków wynikających z Regulaminu. Wypowiedzenie nie wpływa na ważność zamówień na Usługi złożonych przed wypowiedzeniem umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną.
7. Zleceniobiorca wypowiada umowę poprzez przesłanie wiadomości na adres e-mail Użytkownika i usunięcie Konta.
8. Użytkownik, któremu wypowiedziano Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną z uwagi na nieprzestrzeganie Regulaminu nie może założyć Konta lub zamówić Usługi bez rejestracji bez uprzedniej zgody Zleceniobiorcy.
9. Usunięcie Konta nie jest równoznaczne w wycofaniem zgód na przetwarzanie danych osobowych lub innych zgód udzielnych w toku korzystania z Serwisu.

## **V. Reklamacje Usług świadczonych drogą elektroniczną**

2. Reklamacje można składać pocztą elektroniczną pod adres: [reklamacje@odbieramy.pl](mailto:reklamacje@odbieramy.pl), lub pocztą na adres siedziby Zleceniobiorcy.
3. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę jej nadania na adres siedziby Zleceniobiorcy potwierdzoną stemplem pocztowym lub datę wysłania poczty elektronicznej.

4. Reklamacja powinna zawierać adres korespondencyjny Użytkownika składającego reklamację, imię i nazwisko, datę wystąpienia i dokładny opis zgłaszanych zastrzeżeń lub niezgodności.
5. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w ciągu nie więcej niż 14 dni od dnia wpłynięcia reklamacji.
6. O wyniku rozpoznania reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany na adres podany w reklamacji.
7. Zleceniobiorca podejmuje działania w celu zapewnienia poprawnego działania Serwisu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usuwać niezwłocznie wady lub przerwy w jego funkcjonowaniu, jakie zostały zgłoszone przez Użytkowników.
8. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za problemy bądź ograniczenia techniczne, w tym szybkość przesyłu danych komputera lub innego urządzenia pozwalającego na dostęp do Internetu, systemu teleinformatycznego oraz infrastruktury telekomunikacyjnej, z których korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają lub utrudniają Użytkownikowi korzystanie z Serwisu.
9. Użytkownik ponosi odpowiedzialność tak jak za własne działania lub zaniechania za działania lub zaniechania innego podmiotu, któremu umożliwia korzystanie z Serwisu za pośrednictwem własnego Konta.
10. Użytkownik ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, Regulaminem lub przyjętymi w tym zakresie zasadami współżycia społecznego lub zwyczajami.
11. Zleceniobiorca zastrzega możliwość zawieszenia lub zakończenia świadczenia poszczególnych funkcjonalności Platformy z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej, w sposób nie naruszający praw Użytkownika.

#### **§ 4. Usługi**

##### **I. Postanowienia ogólne**

1. Usługa jest realizowana przez Zleceniobiorcę na podstawie umowy zlecenia.
2. Zmawiając Usługę Użytkownik zleca Zleceniobiorcy wykonanie następujących czynności:
  - a. zawarcie w imieniu i na rzecz Użytkownika umowy zakupu Produktów zarezerwowanych przez Użytkownika w wybranym przez niego Punkcie sprzedaży, na podstawie udzielonego w tym celu pełnomocnictwa,
  - b. zapłatę ceny Produktów z wykorzystaniem powierzonych Zleceniobiorcy środków finansowych,
  - c. odebranie Produktów z Punktu sprzedaży,
  - d. dostarczenie Produktów pod wskazany przez Użytkownika adres.
3. Wykonując zleconą Usługę Zleceniobiorca działa w imieniu i na rzecz Użytkownika, na podstawie

udzielonego mu pełnomocnictwa, a działania Zleceniobiorcy, w tym zawarcie umowy zakupu Produktu i zapłata jego ceny, wywołują skutki bezpośrednio dla Użytkownika. Oznacza to, że umowa zakupu Produktów zawarta zostaje bezpośrednio pomiędzy Użytkownikiem jako kupującym, a Punktem sprzedaży jako sprzedającym.

4. W przypadku Usług dotyczących Produktów aptecznych:
  - a. Usługa nie stanowi sprzedaży wysyłkowej produktów leczniczych, pośrednictwa, ani obrotu produktami leczniczymi w rozumieniu Prawa farmaceutycznego,
  - b. Użytkownik zlecając Zleceniobiorcy za pomocą Serwisu wykonanie Usługi zrzeka się prawa do konsultacji farmaceutycznej,
  - c. Usługa nie obejmuje odbioru środków odurzających I-N, II-N, substancji psychotropowych II-P, III-P, IV- P oraz preparatów zawierających te środki lub substancje oraz prekursorów kategorii 1, które są wydawane wyłącznie z przepisu lekarza (na receptę).
  - d. Usługa nie obejmuje odbioru produktów leczniczych wymagających przechowywania w temp. z zakresu 2-8°C.
5. Usługa jest realizowana wyłącznie na terenie całego kraju.
6. Zamówienie Usługi jest możliwe 24 godziny na dobę przez cały rok.

## **II. Zamówienie Usługi**

1. Dostęp do Usługi możliwy jest za pośrednictwem Serwisu, po zalogowaniu się Użytkownika na Koncie lub bez konieczności rejestracji i logowania.
2. W każdym przypadku dla skorzystania z Usługi niezbędne jest, by Użytkownik:
  - a. zapoznał się i zaakceptował:
    - i. Regulamin,
    - ii. Politykę prywatności i politykę plików cookies
    - iii. Informację o prawie odstąpienia od umowy, w tym jego utracie jeśli jeżeli Zleceniobiorca wykona w pełni Usługę;
  - b. udzielił Zleceniobiorcy pełnomocnictwa o następującej treści:

*Upoważniam Zleceniobiorcę do zakupu na moją rzecz i w moim imieniu zamówionych przeze mnie w Punkcie sprzedaży Produktów oraz do zapłaty ich ceny przy użyciu powierzonych mu przeze mnie środków finansowych.*
  - c. wyraził zgodę na rozpoczęcie realizacji Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy,
  - d. podał dane osobowe, w tym imię, nazwisko, adres pod jaki nastąpić ma dostawa, numer telefonu

i adres e-mail, a w przypadku zlecenia Usługi obejmującej Produkty apteczne na receptę także numer PESEL i kod recepty.

3. W celu skorzystania z Usługi Użytkownik samodzielnie składa zamówienie na Produkty w wybranym przez siebie Punkcie sprzedaży, za pośrednictwem strony internetowej Punktu sprzedaży, zaznaczając tam opcję odbioru Produktów z Punktu sprzedaży przez Zleceniobiorcę. Poprzez link znajdujący się na stronie internetowej Punktu sprzedaży Użytkownik zostaje przekierowany do Serwisu. Następnie Użytkownik postępuje zgodnie z wyświetlanymi w Serwisie komunikatami i informacjami:
  - a. po przekierowaniu ze strony internetowej Punktu sprzedaży na stronę Serwisu loguje się na Konto lub korzysta z dostępu do Usługi bez logowania;
  - b. wykonuje czynności wskazane w pkt 2 powyżej;
  - c. jeśli w Serwisie zapewniona jest taka możliwość wybiera Asystenta dostawy – czas dostawy będzie zgodny z oferowanym przez wybranego Asystenta dostawy i widoczny w Serwisie;
  - d. podaje adres, pod który nastąpić ma dostawa Produktów,
  - e. weryfikuje podsumowanie zamówienia Usługi, zawierające m.in. łączną cenę zamówionych w Punkcie sprzedaży Produktów i należną Punktowi sprzedaży cenę, oraz wynagrodzenie Zleceniobiorcy za realizację Usługi;
  - f. klika przycisk „zamawiam Usługę z obowiązkiem zapłaty”.
4. Warunkiem przyjęcia Usługi do realizacji przez Zleceniobiorcę jest:
  - a. podanie przez Użytkownika wszystkich informacji, w tym danych osobowych, które wymagane są formularzu zamówienia,
  - b. udzielenie pełnomocnictwa do zakupu Produktów oraz wszystkich akceptacji, o których mowa w pkt 2 powyżej,
  - c. wyrażenie zgody na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy,
  - d. dokonanie płatności na rzecz Zleceniobiorcy obejmującej powierzone Zleceniobiorcy środki pieniężne w wysokości stanowiącej równowartość ceny zamówionych w Punkcie sprzedaży Produktów, oraz wynagrodzenia Zleceniobiorcy za wykonanie Usługi.
5. W ramach jednego zamówienia może zostać wykonana Usługa obejmująca tylko jeden Punkt sprzedaży.
6. Zleceniobiorca będzie porozumiewać się z Użytkownikiem za pomocą adresu e-mail i numeru telefonu podanego przez Użytkownika.
7. Po prawidłowym zamówieniu Usługi Użytkownik otrzyma wiadomość e-mail potwierdzającą przyjęcie Usługi do realizacji.



8. Za moment zawarcia umowy zlecenia świadczenia Usług pomiędzy Użytkownikiem a Zleceniobiorcą uznaje się chwilę otrzymania potwierdzenia, o którym mowa pkt 6 powyżej.

### **III. Płatność**

1. Użytkownik zobowiązany jest do:
  - a. powierzenia Zleceniobiorcy środków finansowych na potrzeby zapłaty ceny Produktów,
  - b. zapłaty wynagrodzenia Zleceniobiorcy za Usługę.
2. Wynagrodzenie Zleceniobiorcy za usługę określa Cennik dostępny na stronie Serwisu pod linkiem <https://odbieramy.pl/dokumenty/cennik.pdf> . Cena może być uzależniona od wybranego Asystenta dostawy oraz czasu dostawy. Na wynagrodzenie składa się opłata za dostawę Produktów oraz opłata serwisowa.
3. Powierzenie Zleceniobiorcy środków finansowych w równowartości ceny należnej Punktowi sprzedaży za Produkty, oraz zapłata wynagrodzenia za Usługę następuje za pośrednictwem Operatora płatności, przed wykonaniem Usługi (na etapie składania zamówienia na Usługę).
4. Zleceniobiorca nie ma wpływu na cenę Produktów należną Punktowi sprzedaży. Jest ona określana przez Punkt sprzedaży na etapie składania przez Użytkownika zamówienia na Produkty za pomocą strony internetowej Punktu sprzedaży. Zlecając Usługę Użytkownik potwierdza, że akceptuje cenę Produktów należną Punktowi sprzedaży.
5. Jeśli w trakcie wykonywania Usługi okaże się, że cena Produktów do zapłaty różni się od zaakceptowanej przez Użytkownika, w szczególności w skutek podania błędnych informacji przez Użytkownika na etapie zamawiania Produktów w Puncie sprzedaży (np. błędnego wskazania poziomu odpłatności Produktów aptecznych) lub w skutek błędnego naliczenia ceny przez Punkt sprzedaży, wówczas Zleceniobiorca w przypadku nadpłaty dokona zwrotu różnicy na rachunek, z którego otrzymał wpłatę, zaś w przypadku niedopłaty zlecenie zostanie anulowane, a Zleceniobiorca zwróci Użytkownikowi całą zapłaconą kwotę.
6. Na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza wskazane w pkt 1 Użytkownik musi wyrazić wyraźną zgodę. Użytkownik ma prawo do zwrotu uiszczonej dodatkowej płatności w sytuacji, gdy nie wyraził on wyraźnej zgody na takie płatności lub gdy nie odrzucił domyślnych opcji zastosowanych przez Zleceniobiorcę, które zakładają zgodę na dodatkowe płatności (które należy odrzucić w celu ich uniknięcia).

### **IV. Realizacja Usługi**

1. Po potwierdzeniu przyjęcia zamówienia Usługi do realizacji oraz otrzymaniu potwierdzenia z Punktu sprzedaży o gotowości Produktów do odbioru, Zleceniobiorca przystępuje do wykonania Usługi, w tym do odbioru zamówionych w Puncie sprzedaży przez Użytkownika Produktów, zapłaty ich ceny na rzecz Punktu sprzedaży, oraz dostawy Produktów w miejsce wskazane przez Użytkownika.
2. Po otrzymaniu potwierdzenia przyjęcia zlecenia Usługi Użytkownik nie ma możliwości modyfikacji

zamówienia Usługi. Jednakże w nagłych przypadkach losowych Użytkownik może kontaktować się bezpośrednio z Asystentem dostawy, na przesłany do niego po odbiorze Produktów z Punktu sprzedaży przez Asystenta dostawy wiadomością SMS numer telefonu, by zmienić adres lub termin dostawy.

3. Zleceniobiorca nie ma wpływu na funkcjonowanie Punktu sprzedaży, w której Użytkownik złożył zamówienie na Produkty. W szczególności nie odpowiada za godziny otwarcia, czas przygotowania zamówionych Produktów do odbioru, oraz dokonanie przez Punkt sprzedaży rezerwacji zamówionych przez Użytkownika Produktów.
4. Usługa może nie zostać zrealizowana w całości lub w części, lub nie zostać zachowany umówiony termin dostawy, jeżeli Punkt sprzedaży, w którym Użytkownik dokonał zamówienia Produktów jest zamknięty, nie wywiązał się z obowiązku rezerwacji zamówionych przez Użytkownika Produktów i są one niedostępne lub opóźnia przygotowanie Produktów do odbioru. W takim przypadku Zleceniobiorca informuje o tym niezwłocznie Użytkownika.
5. W przypadku niedostępności zamówionego w Punkcie sprzedaży przez Użytkownika Produktu, jeżeli zgodnie z informacją uzyskaną od personelu Punktu sprzedaży można uzyskać inny Produkt stanowiący odpowiednik zamówionego Produktu, w szczególności zaś w przypadku Produktów aptecznych produkt leczniczy posiadający ten sam skład jakościowy i ilościowy substancji czynnych oraz taką samą postać farmaceutyczną, Zleceniobiorca informuje o tym Użytkownika, który wyraża zgodę lub odmawia zamiany Produktu na inny w trakcie rozmowy telefonicznej bądź korespondencji e-mail ze Zleceniobiorcą.
6. W przypadku Produktów aptecznych, gdy na podstawie przepisów Ustawy o refundacji personel apteki poinformuje o możliwości nabycia innego Produktu będącego odpowiednikiem przepisanego na receptę, Zleceniobiorca informuje o tym niezwłocznie Użytkownika. Użytkownik wyraża zgodę lub odmawia zamiany Produktu na inny w trakcie rozmowy telefonicznej bądź korespondencji e-mail ze Zleceniobiorcą. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika oznacza jednocześnie zrzeczenie się przez niego uprawnień do żądania odpowiedników Produktu aptecznego objętego refundacją i przepisanego na receptę, wynikających z Ustawy o refundacji (art. 44 ust. 2a - 2c). Wydanie Produktów aptecznych innych niż przepisane na receptę, na skutek informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, jest niemożliwe jeżeli na receptę wskazano na niemożność dokonania zamiany przepisanego Produktu aptecznego.
7. Zakup odpowiedników Produktów i Produktów aptecznych na podstawie pkt 5 oraz pkt 6 uznaje się za realizację Usługi.
8. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zawarcie umowy sprzedaży w aptece obejmującej Produkty apteczne takie jak produkty lecznicze na receptę oraz refundowane produkty lecznicze, wyroby medyczne oraz środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego jest zależne od posiadania prawidłowo wystawionej recepty lub innych stosownych dokumentów, co jest każdorazowo weryfikowane przez uprawniony personel apteki. Zleceniobiorca nie odpowiada za brak możliwości nabycia Produktów aptecznych wymienionych w zdaniu poprzedzającym w przypadku problemów dotyczących recepty lub innych stosownych dokumentów (np. brak recepty, brak odpowiednich informacji, błędy na receptę).

## **V. Dostawa Produktów**

1. Zleceniobiorca dostarcza Produkty na adres wskazany przez Użytkownika.
2. Użytkownik zobowiązany jest odebrać Produkty pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru. Doręczenie Produktów może nastąpić także od rąk pełnoletniego domownika lub innej osoby upoważnionej do odbioru.
3. W przypadku nieobecności Użytkownika lub upoważnionych do odbioru Produktów osób, Asystent dostawy pozostawia awizo z zaznaczonym terminem ponownej próby doręczenia przesyłki oraz ze wskazaniem gdzie i kiedy Użytkownik może odebrać Produkty jeśli podany przez Asystenta dostawy termin Odbiorcy nie odpowiada. Okres przechowywania Produktów wynosi 7 dni kalendarzowych, licząc od drugiej próby doręczenia.
4. Odbiór Produktów musi być potwierdzony w formie pisemnej lub elektronicznej – własnoręcznym podpisem lub przez podanie nr PIN wysłanego przez Zleceniobiorcę po odebraniu Produktów z Punktu sprzedaży przez Asystenta dostawy.
5. Po potwierdzeniu odbioru Produktów Zleceniobiorca przekazuje na adres e-mail wskazany przez Użytkownika fakturę za usługę. Punkt sprzedaży dostarcza Użytkownikowi paragon lub fakturę dokumentującą sprzedaż Produktów we własnym zakresie, niezależnie od Zleceniobiorcy.
6. Ponieważ zamówione przez Użytkownika w Punkcie sprzedaży Produkty wydawane są Asystentowi dostawy przez personel Punktu sprzedaży w opakowaniu zbiorczym uniemożliwiającym zbadanie stanu Produktów, zaleca się by Użytkownik niezwłocznie po dostarczeniu Produktów zweryfikował zgodność wydanych przez Punkt sprzedaży Produktów z zamówieniem złożonym w Punkcie sprzedaży, oraz ich stan.
7. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania zbiorczego, w którym zostały dostarczone Produkty, Asystent dostawy dostarczający Produkty niezwłocznie sporządza protokół szkodowy. Sporządzenia protokołu szkodowego może także zażądać Użytkownik, jeśli stwierdzi, że opakowanie zbiorcze jest uszkodzone.
8. W ramach Usługi Zleceniobiorca będzie dostarczał Produkty z Punktu sprzedaży do miejsca wskazanego przez Użytkownika, zachowując przy tym szczególną staranność o bezpieczeństwo i jakość Produktów. Zleceniobiorca nie jest w stanie zapewnić zachowania w trakcie dostawy temperatury niższej niż 15°C, co oznacza, że zlecając odbiór Produktów aptecznych wymagających przechowywania w temperaturze poniżej 15\* C Użytkownik działa na własne ryzyko.

## **VI. Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usług**

10. Użytkownik ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie Usługi, bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od jej zawarcia – to jest od dnia, w którym otrzymał potwierdzenie przyjęcia zamówienia Usługi do realizacji, z zastrzeżeniem pkt 2 poniżej.
11. Użytkownik traci prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Zleceniobiorca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem

świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez Zleceniobiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

12. Użytkownik może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi, składając Zleceniobiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu stanowiącym załącznik do Regulaminu wysyłając je na adres e-mail: [biuro@odbieramy.pl](mailto:biuro@odbieramy.pl) Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia na wskazany adres e-mail przed jego upływem.
13. Zleceniobiorca ma obowiązek niezwłocznie przesłać Użytkownikowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, na trwałym nośniku.
14. W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia od umowy o świadczenie Usług umowę o świadczenie Usług uważa się za niezawartą, a Użytkownik nie ponosi żadnych kosztów, z zastrzeżeniem pkt. 6 poniżej.
15. Jeśli Użytkownik wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionego w umowie wynagrodzenia.
16. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że odstąpienie od Umowy o świadczenie Usługi nie ma wpływu na skuteczność umowy sprzedaży zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Punktem sprzedaży, przy zawarciu której Użytkownika zastępował Zleceniobiorca. Umowa sprzedaży Produktów zawierana jest w lokalu Punktu sprzedaży, a zatem Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od niej.

## **VII. Reklamacje Produktów**

1. Sprzedawcą Produktów jest Punkt sprzedaży, nie Zleceniobiorca. Wobec tego Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za wady sprzedanych Produktów, za wyjątkiem uszkodzeń mechanicznych powstałych w skutek nieprawidłowej realizacji Usługi przez Zleceniobiorcę.
2. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika jakichkolwiek wad Produktów, Użytkownik powinien niezwłocznie zgłosić reklamację bezpośrednio do Punktu sprzedaży, w którym zakupił Produkty.
3. Zleceniobiorca udzieli Użytkownikowi wsparcia w procesie reklamacji Produktów przekazując wszelkie informacje dotyczące przebiegu transakcji zakupu Produktów w Punkcie sprzedaży.
4. Użytkownik zlecając Zleceniobiorcy Usługę w zakresie dotyczącym Produktów aptecznych ma świadomość, że zgodnie z art. 96 ust. 7 i 8 ustawy Prawo Farmaceutyczne produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z apteki nie podlegają zwrotowi; nie dotyczy to jedynie produktu leczniczego lub wyrobu medycznego zwracanego aptece z powodu wady jakościowej, niewłaściwego ich wydania lub sfałszowania produktu leczniczego.

## **VIII. Reklamacje Usługi**

1. Reklamacje obejmujące Usługi można składać pocztą elektroniczną na adres: [reklamacje@odbieramy.pl](mailto:reklamacje@odbieramy.pl) , lub pocztą na adres siedziby Zleceniobiorcy.

2. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę jej nadania na adres siedziby Zleceniobiorcy potwierdzoną stemplem pocztowym lub datę wysłania poczty elektronicznej.
3. Reklamacja powinna zawierać adres korespondencyjny Użytkownika składającego reklamację, imię i nazwisko, datę wystąpienia i dokładny opis zgłaszanych zastrzeżeń lub niezgodności.
4. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w ciągu nie więcej niż 14 dni od dnia wplynięcia reklamacji.
5. O wyniku rozpoznania reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany na adres podany w reklamacji.
6. W przypadku reklamacji dotyczącej Usługi, w przypadku uznania zasadności reklamacji, Użytkownik otrzyma zwrot uiszczonego wynagrodzenia za Usługę. Zwrot powierzonej ceny Produktów możliwy jest wówczas, gdy Zleceniobiorca z przyczyn leżących po jego stronie nie dostarczył Produktów Użytkownikowi, lub dostarczył Produkty, które uległy zniszczeniu lub uszkodzeniu w trakcie dostawy, z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy.

#### **§ 4. Zmiana Regulaminu**

1. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Zmiana Regulaminu nie dotyczy Usług, na które Użytkownik złożył zamówienie przed wejściem w życie tej zmiany. Użytkownik zostanie każdorazowo powiadomiony o zmianach w Regulaminie poprzez wiadomość przesłaną na adres email Użytkownika, który został podany podczas rejestracji Konta.
2. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Zleceniobiorcę, lecz nie wcześniej niż czternaście dni od dnia przesłania przez Użytkownika informacji o zmianie.
3. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu przez Użytkownika, Użytkownikowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy na zasadach określonych w § 2 ust. IV pkt 3-5 Regulaminu.

#### **§ 5. Spory**

1. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Zleceniobiorcą, wynikające z realizacji Usług i Usług świadczonych drogą elektroniczną będą rozpatrywane w miarę możliwości polubownie. Gdyby sporu nie udało rozwiązać się polubownie, wówczas spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego.
2. Użytkownik może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym w szczególności wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania do Inspekcji Handlowej – wniosek powinien być kierowany do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Łodzi, ul. Gdańska nr 38, pok. nr 3, lub na adres e-mail: [prsk@wiih.lodz.pl](mailto:prsk@wiih.lodz.pl) , [sekretariat@wiih.lodz.pl](mailto:sekretariat@wiih.lodz.pl) ; szczegółowe informacje dostępne są na stronie <https://www.wiih.lodz.pl/?p=218> .

#### **§ 6. Postanowienia końcowe**

1. Aktualny Regulamin jest publikowany w Serwisie oraz na każde żądanie Użytkownika może mu być dostarczany drogą elektroniczną (na adres e-mail wskazany przy rejestracji Konta) bez dodatkowych

opłat.

2. Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników zawarte są w Polityce prywatności i polityce plików cookies. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, lecz niezbędne do realizowania Usług i korzystania z niektórych Usług świadczonych drogą elektroniczną.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
4. Załącznikami do Regulaminu są: Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy – Załącznik nr 1, Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy – Załącznik nr 2.

**Załącznik nr 1 Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy**

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY**

Odbieramy.pl sp. z o.o.  
ul. Traktorowa 196  
91-218 Łódź  
e-mail: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*miejsowość i data*

*Użytkownika*

\_\_\_\_\_  
*imię, nazwisko i adres*

—

\_\_\_\_\_  
*adres*

—

\_\_\_\_\_  
*e-mail, nr telefonu*

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy świadczenia Usługi nabycia i dostarczenia w moim imieniu i na moją rzecz Produktów, zawartej w dniu \_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_  
*własnoręczny podpis Użytkownika*

## **Załącznik nr 2 Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy**

### **Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usług:**

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy o świadczenie Usług w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Odbieramy.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (91-218) ul. Traktorowa 196 o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe. Mogą Państwo przesłać jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na adres e-mail: [biuro@odbieramy.pl](mailto:biuro@odbieramy.pl). Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną).

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. W przypadku, gdy zdecydują się Państwo wysłać pismo pocztą, oświadczenie o dostąpieniu będzie skuteczne z chwilą doręczenia przesyłki Zleceniobiorcy.

Utracą Państwo prawo odstąpienia od umowy, jeżeli Zleceniobiorca wykona w pełni Usługę, za wyraźną Państwa zgodą, jeśli zostali Państwo poinformowani przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez Zleceniobiorcę utracą Państwo prawo odstąpienia od umowy.

### **Skutki odstąpienia od umowy o świadczenie Usług:**

W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, 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 zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy. Nadto w takim przypadku tracą Państwo prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, jeżeli wykonaliśmy w pełni Usługę.



Przypominamy, że odstąpienie od Umowy o świadczenie Usługi nie ma wpływu na skuteczność umowy sprzedaży zawartej pomiędzy Państwem a Punktem sprzedaży, przy zawarciu której reprezentowaliśmy Państwa. Umowa sprzedaży Produktów zawierana jest w lokalu Punktu sprzedaży zatem nie przysługuje Państwu prawo odstąpienia od niej.

Ponadto, zgodnie z art. 96 ust. 7 i 8 ustawy Prawo Farmaceutyczne produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z apteki nie podlegają zwrotowi; nie dotyczy to jedynie produktu leczniczego lub wyrobu medycznego zwracanego aptece z powodu wady jakościowej, niewłaściwego ich wydania lub sfałszowania produktu leczniczego.