

REGULAMIN FORMULARZA KONTAKTOWEGO APTEKA SYRENKA

1. DEFINICJE

- 1.1. **Apteka Stacjonarna** – apteka ogólnodostępna w sieci aptek aktualnie prowadzonych przez Sprzedawcę wedle listy aptek ogólnodostępnych znajdującej się pod adresem: <https://aptekasyrenka.com/>;
- 1.2. **Dni robocze** - oznacza dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 1.3. **Dowód zakupu** - faktura, rachunek lub paragon wystawione zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku z późniejszymi zmianami i innymi stosownymi przepisami prawa;
- 1.4. **Formularz Kontaktowy** – formularz kontaktowy umożliwiający kontakt ze Sprzedawcą celem zapytania o dostępność Towarów lub rezerwacji Towarów bez konieczności dokonania procesu Rejestracji;
- 1.5. **Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych w przepisach powszechnie obowiązujące, także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej a posiadająca zdolność do czynności prawnych, która zamierza zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę Sprzedaży lub która zamierza zawrzeć ze Sprzedawcą inną umowę opisaną w niniejszym Regulaminie;
- 1.6. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 1.7. **Produkt leczniczy** - substancja lub mieszanina substancji, przedstawiana jako posiadająca właściwości zapobiegania lub leczenia chorób występujących u ludzi lub zwierząt lub podawana w celu postawienia diagnozy lub w celu przywrócenia, poprawienia lub modyfikacji fizjologicznych funkcji organizmu poprzez działanie farmakologiczne, immunologiczne lub metaboliczne, dopuszczony do obrotu na terenie Rzeczypospolitej zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
- 1.8. **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin Formularza Kontaktowego Apteka Syrenka;
- 1.9. **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną** – regulamin dotyczący świadczenia przez Sprzedawcę na rzecz Klientów usług drogą elektroniczną dostępny pod adresem: <https://www.aptekasyrenka.pl/webpage/regulaminu-swadczenia-uslug-droga-elektroniczna.html>
- Rejestracja** – proces zakładania konta służący do aktywacji Usług świadczone za pomocą Aplikacji opisany szczegółowo w treści Regulaminu Apteki Internetowej Apteka Syrenka;
- 1.10. **Sprzedawca** – oznacza "FARMA SYRENKA" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Kasprowicza 20, 01-871 Warszawa, KRS: 0000058750, NIP: 1181613384, REGON: 0173999480, kapitał zakładowy w wysokości 405.000,00 zł;
- 1.11. **Strona Internetowa** – strona internetowa udostępniana przez Sprzedawcę pod adresem: <http://www.aptekasyrenka.pl>, za pośrednictwem której Klient uzyskuje dostęp do usług

świadczonych drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną;

- 1.12. **Towar** – towar, w tym Produkt leczniczy, oferowany do sprzedaży przez Sprzedawcę;
- 1.13. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta złożone za pośrednictwem Formularza Kontaktowego określające jednoznacznie: rodzaj i ilość produktów; rodzaj dostawy; rodzaj płatności; miejsce wydania rzeczy, dane Klienta zmierzające do zawarcia umowy pomiędzy Klientem a Sprzedawcą.

2. DZIAŁANIE FORMULARZA KONTAKTOWEGO

- 2.1. Klient ma możliwość złożenia zapytania o dostępność Towarów lub innego zapytania Sprzedawcy lub dokonania rezerwacji Towarów za pośrednictwem Formularza Kontaktowego.
- 2.2. Celem złożenia zapytań lub dokonania rezerwacji, o których mowa w ust. 2.1 powyżej Klient ma obowiązek wypełnić wszystkie pola Formularza Kontaktowego poprzez:
 - 2.2.1.1. dokonane wyboru lokalu Apteki Stacjonarnej, w której nastąpi odbiór i płatność (wyłącznie gotówką lub kartą płatniczą) za Zamówienie lub Apteki Stacjonarnej, której dane zapytanie dotyczy;
 - 2.2.1.2. dokonanie wyboru formy kontaktu ze strony farmaceuty będącego pracownikiem Apteki Stacjonarnej – poprzez wpisanie w odpowiednie pole formularza Kontaktowego numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej Klienta.
- 2.3. W celu dokonania rezerwacji Towarów będących Produktami leczniczymi wydawanymi na receptę za pośrednictwem Formularza Kontaktowego, Klient ma obowiązek wypełnić wszystkie pola Formularza Kontaktowego poprzez:
 - 2.3.1.1. dokonane wyboru lokalu Apteki Stacjonarnej, w której nastąpi odbiór i płatność (wyłącznie gotówką lub kartą płatniczą) za Zamówienie;
 - 2.3.1.2. wpisanie w treść Formularza Kontaktowego numeru recepty, PESEL pacjenta;
 - 2.3.1.3. w przypadku recept papierowych – załączenie zdjęcia lub skanu recepty;
 - 2.3.1.4. w przypadku recept elektronicznych – numeru recepty/kodu odbioru;
 - 2.3.1.5. dokonanie wyboru formy kontaktu ze strony farmaceuty będącego pracownikiem Apteki Stacjonarnej – poprzez wpisanie w odpowiednie pole formularza Kontaktowego numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej Klienta.
- 2.4. W przypadku dokonywania przez Klientów rezerwacji na Towary będące Produktami leczniczymi wydawanymi na receptę farmaceuta, będący pracownikiem Apteki Stacjonarnej, skontaktuje się z Klientem w wybranej przez niego formie oraz poinformuje Klienta o możliwości dokonania rezerwacji oraz zasadach zawarcia umowy sprzedaży Towarów.
- 2.5. W przypadku recept refundowanych poziom odpłatności zostanie zweryfikowany dodatkowo przez farmaceutę będącego pracownikiem Apteki Stacjonarnej w lokalu Apteki Stacjonarnej przed dokonaniem zakupu przez Klienta.

- 2.6.** W przypadku potwierdzenia przez farmaceutę będącego Pracownikiem Apteki Stacjonarnej możliwości dokonania rezerwacji, Towary będą oczekiwały na Klienta w lokalu Apteki Stacjonarnej przez okres 72 (siedemdziesięciu dwóch) godzin od chwili potwierdzenia przez farmaceutę będącego Pracownikiem Apteki Stacjonarnej możliwości dokonania rezerwacji.
- 2.7.** W celu zawarcia umowy sprzedaży Towaru będącego Produktem leczniczym wydawanym na receptę w lokalu Apteki Stacjonarnej osoba uprawniona ma obowiązek okazać receptę papierową, wydrukowaną lub kod dostępu/odbioru/numer recepty wraz z numerem PESEL farmaceuty będącemu Pracownikiem Apteki Stacjonarnej.
- 2.8. Zawarcie umowy sprzedaży dotyczącej Towarów zarezerwowanych za pośrednictwem Formularza Kontaktowego oraz odbiór takich Towarów możliwy jest wyłącznie w lokalu Apteki Stacjonarnej.**

3. REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 3.1. Produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z Apteki Stacjonarnej nie podlegają zwrotowi. Nie dotyczy to produktu leczniczego lub wyrobu medycznego zwracanego Sprzedawcy z powodu wady jakościowej, niewłaściwego ich wydania lub sfałszowania.**
- 3.2. Możliwość zwrotu Produktu leczniczego ma miejsce wyłącznie w przypadkach, o których mowa w art. 96 ust. 6 ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne (Dz.U. 2001 Nr 126, poz. 1381 z późn. zm.).**
- 3.3.** Reklamacje Towarów innych niż określone w ust. 3.1 powyżej należy składać Sprzedawcy na piśmie na adres: "FARMA SYRENKA" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Jana Kasprowicza 20, 01-871 Warszawa z dopiskiem: „*Reklamacja – Formularz Kontaktowy*” lub za pomocą poczty elektronicznej na adres: sprzedaz@aptekasyrenka.pl
- 3.4.** Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
- 3.4.1.1.1.** oznaczenie Klienta tj. imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail;
 - 3.4.1.1.2.** przedmiot reklamacji,
 - 3.4.1.1.3.** okoliczności zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
- 3.5.** Sprzedawca rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji i udziela Klientowi odpowiedzi pisemnie na wskazany przez 6 adres korespondencyjny lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany w treści reklamacji.
- 3.6.** W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie Klientowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3.5 powyżej Sprzedawca powiadamia Klienta o konieczności ustalenia dodatkowych okoliczności, które stoją na przeszkodzie terminowego rozpatrzenia reklamacji. W przypadku zaistnienia zdarzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Sprzedawca rozpatrzy reklamację i prześle Klientowi odpowiedź na reklamację w terminie 30 (trzydziestu) od dnia otrzymania kompletnej reklamacji.

3.7. Sprzedawca zapewnia sprzedaż w Aptece Stacjonarnej Towarów pozbawionych wad fizycznych i prawnych. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) na zasadach określonych w przepisach Kodeksu cywilnego.

3.8. W przypadku wadliwości Towarów, Klient ma prawo:

3.8.1.1.1. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni Towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Towar był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wad. Klient może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany Towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

3.8.1.1.2. żądać wymiany Towaru wadliwego na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową sprzedaży Towaru wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe lub w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Sprzedawca.

3.9. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć rzecz wadliwą na adres Sprzedawcy. W wypadku Klienta będącego Konsumentem koszt dostarczenia pokrywa Sprzedawca.

3.10. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania Towaru Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku, lecz termin ten nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w zdaniu pierwszym. W tym terminie Klient może odstąpić od Umowy sprzedaży lub złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny z powodu wady Towaru. Jeżeli Klient żądał wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady, termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży lub złożenia oświadczenia o obniżeniu

ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany Towaru lub usunięcia wady

- 3.11. Sprzedawca nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r., o pozasądowym rozwiązywaniu sporów (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823 z późn. zm.).
- 3.12. Towary sprzedawane przez Sprzedawcę mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta Towaru bądź dystrybutora. Ewentualna informacja o objęciu danego Towaru gwarancją, a także treść i zakres gwarancji zostanie uwidoczniony przez Sprzedawcę w karcie produktu.

4. ZMIANA REGULAMINU

- 4.1. Sprzedawca może dokonać zmiany Regulaminu w każdym czasie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny rozumie się w szczególności przyczyny techniczne takie jak: zmiany dostawców usług wymienionych w Regulaminie, wprowadzania nowych rozwiązań technicznych. Za ważne przyczyny rozumie się również zmiany w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub zmiany w zakresie zasad dokonywania Transakcji.
- 4.2. Sprzedawca może jednostronnie zmienić postanowienia niniejszego Regulaminu z zachowaniem 14 dniowego terminu wypowiedzenia. Określona informacja poprzez sporządzanie skonsolidowanego tekstu zmiany niniejszych warunków Regulaminu będzie również ogłoszona na Stronie Internetowej. Uaktualniony Regulamin będzie dostępny na Stronie Internetowej.

5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 5.1. Zasady ochrony Danych Osobowych zamieszczone są w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: <https://aptekasyrenka.pl/webpage/polityka-prywatnosci.html>;
- 5.2. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną jest dostępny pod adresem: <https://www.aptekasyrenka.pl/webpage/regulaminu-swiadczenia-uslug-droga-elektroniczna.html> Regulamin wchodzi w życie z dniem 19 października 2020 roku.