

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Realizując postanowienia Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002r. Nr 144 poz. 1204 z zm.) FARMA SYRENKA Sp. z o.o. wprowadza niniejszy Regulamin określający w szczególności rodzaje i zakres świadczonych usług drogą elektroniczną, warunki świadczenia tych usług, w tym wymagania techniczne oraz zakazy dostarczania treści bezprawnych, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, warunki przesyłania informacji handlowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego

1. DEFINICJE

- 1.1. **Apteka Internetowa** – apteka internetowa prowadzona pod domeną: <http://www.aptekasyrenka.pl> prowadzona przez "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 złotych uprawniona do prowadzenia apteki ogólnodostępnej na podstawie zezwolenia nr WIF.WA.IV.8520.4.86.2011.DB wydanego w dniu 18 listopada 2011 roku przez Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego w Warszawie;
- 1.2. **Formularz Kontaktowy** – formularz kontaktowy umożliwiający kontakt ze Sprzedawcą celem zapytania o dostępność Towarów lub rezerwacji Towarów bez konieczności dokonania procesu Rejestracji;
- 1.3. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 1.4. **Konto Użytkownika** – konto utworzone przez Klienta po poprawnym wypełnieniu formularza rejestracyjnego w ramach procesu Rejestracji;
- 1.5. **Regulamin** – niniejszy Regulamin;
- 1.6. **Regulamin Apteki Internetowej** – oznacza Regulamin Apteki Internetowej Apteka Syrenka udostępniany przez Usługodawcę pod adresem: <https://aptekasyrenka.pl/webpage/regulamin.html>
- 1.7. **Regulamin Formularza Kontaktowego Apteka Syrenka** – oznacza regulamin dostępny pod adresem: <https://www.aptekasyrenka.pl/webpage/regulaminie-formularza-kontaktowego.html>
- 1.8. **Rejestracja** - proces, w którym za pośrednictwem Strony Internetowej Użytkownik aktywuje usługi świadczone przez Aptekę Internetową
- 1.9. **Strona Internetowa** – strona internetowa udostępniana przez Sprzedawcę pod adresem: <http://www.aptekasyrenka.pl>, za pośrednictwem której Użytkownik uzyskuje dostęp do usług świadczonych drogą elektroniczną;
- 1.10. **Specyfikacja techniczna** – zbiór informacji o systemie teleinformatycznym Usługodawcy oraz wymaganiach technicznych niezbędnych do współpracy z tym systemem.
- 1.11. **Usługobiorca** – podmiot korzystający z usług Usługodawcy, który jest stroną umowy o świadczeniu usług będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania niniejszego

Regulaminu. Usługobiorcą jest również podmiot, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

- 1.12. **Usługodawca** - "FARMA SYRENKA" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Kasprowicza 20, 01-871 Warszawa, KRS: 0000058750, NIP: 1181613384, REGON: 0173999480;
- 1.13. **Ustawa** – Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. 2002r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.),
- 1.14. **Użytkownik** – Usługobiorca, który pomyślnie przeszedł Rejestrację i posiada aktywne Konto Użytkownika w Aptece Internetowej;
- 1.15. **Rejestracja** - proces, w którym za pośrednictwem Aplikacji Użytkownik aktywuje Usługi świadczone za pomocą Aplikacji;
- 1.16. **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego;
- 1.17. **Towar** – towar, w tym Produkt leczniczy, oferowany do sprzedaży przez Sprzedawcę w ramach Aptece Internetowej;
- 1.18. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem na zasadach określonych niniejszym Regulaminem;
- 1.19. **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną, których wykonanie następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki, zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
- 2.2. Usługodawca udostępnia niniejszy Regulamin przed zawarciem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w szczególności na Stronie Internetowej. Usługobiorcy zobowiązani są zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego treść przed rozpoczęciem korzystania z Usług, co stanowi warunek konieczny do korzystania z Usług przez Usługobiorcę oraz przestrzegać jego postanowień w trakcie obowiązywania Umowy o świadczenie Usług.
- 2.3. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania Strony Internetowej i Aptece Internetowej zgodnie z jej przeznaczeniem, Regulaminem i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 2.4. Umowy opisane w niniejszym Regulaminie zawierane są w języku polskim, zgodnie z polskim prawem i niniejszym Regulaminem.

3. SPECYFIKACJA TECHNICZNA

- 3.1. Usługodawca zapewnia Usługobiorcy korzystającemu ze Strony Internetowej i Aptece Internetowej poprawność działania Strony Internetowej i Aptece Internetowej w następujących przeglądarkach: IE wersja 7 lub nowsza, FireFox wersja 3 lub nowsza, Opera wersja 9 lub

nowsza, Chrome wersja 10 lub nowsza, Safari z zainstalowanymi najnowszymi wersjami JAVA i FLASH, na ekranach o rozdzielczości poziomej powyżej 1024 px. Używanie oprogramowania firm trzecich mających wpływ na funkcjonowanie i funkcjonalność przeglądarek: Internet Explorer, FireFox, Opera, Chrome, Safari może mieć wpływ na poprawne wyświetlanie Strony Internetowej i Apteki Internetowej, dlatego w celu uzyskania pełnej funkcjonalności Strony Internetowej i Apteki Internetowej należy je wszystkie wyłączyć.

4. RODZAJE I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 4.1.** Usługodawca świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi:
 - 4.1.1.** Prowadzenie Apteki Internetowej i Strony Internetowej;
 - 4.1.2.** Prowadzenie Konta Użytkownika;
 - 4.1.3.** Prowadzenie Formularza Kontaktowego.
- 4.2.** Użytkownik oświadcza, że podawane przez niego dane w procesie Rejestracji lub w Formularzu Kontaktowym dane będą zgodne ze stanem faktycznym i nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich, jak również że zapoznał się z Regulaminem i zobowiązuje się go przestrzegać.

5. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 5.1.** Świadczenie Usług wskazanych w niniejszym Regulaminie jest nieodpłatne.
- 5.2.** Usługi wskazane w ust.4.1 powyżej świadczone są 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
- 5.3.** Usługodawca zastrzega sobie możliwość wyboru i zmiany rodzaju, form, czasu oraz sposobu udzielania dostępu do wybranych Usług, o czym poinformuje Usługobiorców w sposób właściwy dla zmiany Regulaminu.
- 5.4.** Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz niedostarczania przez lub do Systemów teleinformatycznych Usługodawcy następujących treści:
 - 5.4.1.** Powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Usługodawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu Usług,
 - 5.4.2.** Naruszających jakiegokolwiek prawa osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa
- 5.5.** Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych Systemu teleinformatycznego, mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystania z Usług. Terminy prac i przewidywany czas ich trwania będzie publikowany na Stronie Internetowej przed rozpoczęciem prac.
- 5.6.** W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.
- 5.7.** Usługodawca zapewnia Usługobiorcom tajemnicę komunikacji zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje informacje przekazywane w publicznej sieci Internet,

dane dotyczące i wprowadzone przez Usługobiorców tylko w obrębie systemu teleinformatycznego Usługodawcy i tylko w przypadku, w którym informacje objęte „tajemnicą telekomunikacyjną” nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego świadczenia Usługi, której dotyczą. Informacje objęte „tajemnicą telekomunikacyjną” mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych Umową lub w przepisach prawa.

- 5.8.** Informacje objęte „tajemnicą telekomunikacyjną” mogą być przetwarzane przez Usługodawcę tylko wówczas, gdy przetwarzanie ich jest przedmiotem Usługi świadczonej Usługobiorcom, jest niezbędne do jej prawidłowego wykonania lub nadzoru nad prawidłowym działaniem systemu teleinformatycznego Usługodawcy.
- 5.9.** Dostęp do informacji, o zmianach dotyczących sposobu i zakresu świadczenia usług przez Usługodawcę oraz do informacji, których wymóg dostarczenia Usługobiorcy wynikający z art. 6 Ustawy, Usługodawca będzie realizował poprzez Stronę Internetową.
- 5.10.** Poza przypadkami określonymi w treści ust. 6.6 poniżej, Usługodawca jest uprawniony do zablokowania dostępu do Usług, w przypadku działania przez Usługobiorcę na szkodę Usługodawcy lub innych Usługobiorców, naruszenia przez Usługobiorcę przepisów prawa lub postanowień Regulaminu, a także, gdy zablokowanie dostępu do Usług jest uzasadnione względami bezpieczeństwa - w szczególności: przełamaniem przez Usługobiorcę zabezpieczeń Strony Internetowej lub innymi działaniami hakerskimi. Zablokowanie dostępu do Usług z wymienionych przyczyn trwa przez okres niezbędny do rozwiązania kwestii stanowiącej podstawę zablokowania dostępu do Usług. O zablokowaniu dostępu do Konta Użytkownika i Usługodawca informuje Użytkownika drogą elektroniczną na adres podany przez Użytkownika widoczny w treści Konta Użytkownika.

6. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

- 6.1.** Umowa o świadczenie Usługi polegającej na prowadzeniu Konta Użytkownika i udostępnianiu interaktywnych formularzy do składania zamówień za pośrednictwem Apteki Internetowej zostaje zawarta w momencie dokonania Rejestracji przez Użytkownika.
- 6.2.** Umowa o świadczenie Usług polegających na prowadzeniu Konta Użytkownika jest zawierana na czas nieoznaczony.
- 6.3.** Umowa o świadczenie którejkolwiek z Usług niewskazanych w ust. 6.1 powyżej zostaje zawarta w momencie rozpoczęcia korzystania z danej Usługi.
- 6.4.** Rezygnacja z Usługi Formularz kontaktowy, możliwa jest w każdej chwili i polega na zaprzestaniu wysyłania zapytań przez Usługobiorcę do Usługodawcy.
- 6.5.** Usługobiorca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usług zawartych na czas nieoznaczony w każdym czasie i bez wskazania przyczyn, z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia, kontaktując się z Usługodawcą za pośrednictwem wskazanych w Regulaminie kanałów komunikacji;
- 6.6.** Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usług zawartą na czas nieoznaczony ze skutkiem natychmiastowym lub tymczasowo zablokować Usługobiorcy możliwość korzystania z tej Usługi w wypadku, gdy Usługobiorca obiektywnie rażąco lub

uporczywie narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, w tym w szczególności narusza obowiązki wskazane w treści ust. 4.2 oraz 5.4 Regulaminu.

- 6.7. Niezależnie od powyższych postanowień, strony mogą rozwiązać umowę o świadczenie Usług w każdym czasie w drodze porozumienia stron.
- 6.8. Konsument, który zawarł umowę o świadczenie Usług, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie do 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Powyższe uprawnienie może zostać zrealizowane przez Konsumenta poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres: "FARMA SYRENKA" sp. z o.o., ul. Jana Kasprowicza 20, 01-871 Warszawa lub na adres e-mail sprzedaz@aptekasyrenka.pl. Po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, Usługodawca niezwłocznie prześle Konsumentowi na wskazany przez niego adres e-mail potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W razie odstąpienia od umowy o świadczenie Usług, umowa o świadczenie Usług jest uważana za niezawartą.

7. REKLAMACJE

- 7.1. Usługobiorca może zgłosić Usługodawcy reklamację w związku z korzystaniem z Usług w szczególności nieprawidłowego działania Strony Internetowej lub Apteki Internetowej oraz w zakresie dotyczącym niemożności skorzystania z Usług lub nieprawidłowej realizacji Usług.
- 7.2. Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej i przesłana na adres sprzedaz@aptekasyrenka.pl
- 7.3. W zgłoszeniu reklamacyjnym Usługobiorca winien zawrzeć opis zaistniałego problemu. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - 7.3.1. oznaczenie Usługobiorcy tj. imię, nazwisko, adres e-mail;
 - 7.3.2. przedmiot reklamacji,
 - 7.3.3. okoliczności zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
- 7.4. Usługodawca niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni rozpatruje reklamacje i udziela Usługobiorcy odpowiedzi.
- 7.5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie Użytkownikowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 7.4 powyżej Usługodawca powiadamia Usługobiorcę o konieczności ustalenia dodatkowych okoliczności, które stoją na przeszkodzie terminowego rozpatrzenia reklamacji. W przypadku zaistnienia zdarzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Usługodawca rozpatrzy reklamację i prześle Usługobiorcy odpowiedź na reklamację w terminie 30 (trzydziestu) od dnia otrzymania kompletnej reklamacji.
- 7.6. Usługodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w granicach i na zasadach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 7.7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w związku z działaniami podejmowanymi przez Usługobiorcę, które stanowią naruszenie Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa w tym w szczególności za:

- 7.7.1. utratę przez Usługobiorcę danych lub szkody, w przypadku, kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku nieprawidłowego korzystania z urządzenia informatycznego (komputera, tabletu, telefonu komórkowego itp.), bądź nieprawidłowego działania lub wad takiego urządzenia,
- 7.7.2. szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostępu do Usług,
- 7.7.3. nieprawidłowe działanie transmisji danych w sieciach operatorów telekomunikacyjnych,
- 7.7.4. skutki podania przez Użytkownika nieprawdziwych lub niepełnych danych podczas procesu Rejestracji,
- 7.7.5. skutki podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niepełnych danych w treści Formularza kontaktowego.

8. ZMIANA REGULAMINU

- 8.1. Usługodawca 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.
- 8.2. Usługodawca 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.
- 8.3. W razie zmiany Regulaminu Użytkownikowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy na zasadach wskazanych w treści ust. 6.5 niniejszego Regulaminu.

9. POLITYKA COOKIES

- 9.1. Usługodawca celem zapewnienia poprawnego działania Strony Internetowej wykorzystuje pliki "Cookies". Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) to dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które zapisywane są przez serwer w urządzeniu końcowym Użytkownika w momencie przeglądania treści witryn internetowych.
- 9.2. Podczas uruchomienia witryny serwer wysyła do odwiedzającego plik, zawierający najczęściej ważne dla strony informacje:
 - 9.2.1. domena i ścieżka dostępu;
 - 9.2.2. czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym;
 - 9.2.3. nazwę oraz unikalny numer.
- 9.3. W ramach Serwisu stosujemy dwa podstawowe rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies) oraz „stałe” (persistent cookies).
 - 9.3.1. Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej).

- 9.3.2.** „Stałe” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.
- 9.4.** Usługodawca wykorzystuje tylko najważniejsze i podstawowe właściwości plików Cookies.
- 9.5.** Do czego używane są pliki Cookie:
- 9.5.1.** Aby umożliwić Klientom w łatwy sposób przeglądanie i korzystanie z witryny sklepu dzięki rozpoznaniu urządzenia końcowego użytkownika;
- 9.5.2.** Identyfikacja Użytkowników jako zalogowanych w naszym sklepie oraz utrzymanie aktywnej sesji powracającego Użytkownika (po zalogowaniu), dzięki której nie musi On na każdej podstronie sklepu internetowego ponownie wpisywać loginu i hasła;
- 9.5.3.** W celu dostosowania zawartości sklepu do preferencji Użytkownika oraz w celu optymalizacji korzystania przez Niego z witryny sklepu;
- 9.5.4.** W celu dostosowania zawartości sklepu do preferencji Użytkownika oraz w celu optymalizacji korzystania przez Niego z witryny sklepu;
- 9.5.5.** aptekasyrenka.pl cały czas stara się podnosić jakość swych usług analizując preferencje wszystkich Klientów sklepu. Uzyskane informacje pozwalają nam zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy korzystają ze sklepu www.aptekasyrenka.pl, co umożliwia ulepszanie jego struktury i zawartości.
- 9.6.** W wielu przypadkach oprogramowanie przeglądarek internetowych domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownik może dokonać w każdym momencie zmiany ustawień dotyczących plików cookies w swojej przeglądarce. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach przeglądarki internetowej.
- 9.7.** Informujemy, że ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności serwisu internetowego.
- 9.8.** Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu wykorzystywane mogą być również przez współpracujących z aptekasyrenka.pl reklamodawców oraz partnerów.
- 9.9.** Więcej informacji na temat plików cookies można znaleźć w sekcji „Pomoc” w menu przeglądarki internetowej.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 10.1.** Zasady ochrony Danych Osobowych zamieszczone są w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: <https://aptekasyrenka.pl/webpage/polityka-prywatnosci.html>
- 10.2.** Regulamin wchodzi w życie z dniem 19 października 2020 roku.