

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO BIONEA

Sklep internetowy BIONEA - działający pod adresem: <https://bioneeasuplementy.pl> - prowadzony jest przez BIO.BALANCE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością non profit z siedzibą w Kozach (43-340 Kozy), ul. Bielska 9, KRS: 0001120352, NIP: 9372764276, REGON: 529503898 (dalej: „Sprzedawca”). Kontakt: e-mail: kontakt@bioneeasuplementy.pl, tel.: 723 536 378.

SPIS TREŚCI

1. Informacje o Sprzedawcy i definicje
2. Zakres usług elektronicznych i wymagania techniczne
3. Konto i Koszyk
4. Newsletter i komunikacja marketingowa
5. Zawarcie umowy i ścieżka zakupowa
6. Płatności
7. Dostawa i odbiór
8. Subskrypcje
9. Produkty cyfrowe
10. Opinie o produktach
11. Prawo odstąpienia od umowy (zwroty)
12. Reklamacje (zgodność towaru z umową)
13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów (ADR/ODR)
14. Prawa własności intelektualnej
15. Treści użytkowników, moderacja i zgłaszanie nielegalnych treści
16. Postanowienia dotyczące Klientów niebędących Konsumentami
17. Dane osobowe i pliki cookies
18. Zmiany Regulaminu, prawo właściwe i wersja językowa

1. Informacje o Sprzedawcy i definicje

1.1. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną, zawierania i wykonywania umów sprzedaży produktów (w tym produktów cyfrowych) oraz zasad korzystania z funkcji sklepu internetowego BIONEA.

1.2. Dla potrzeb Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie pojęć (pisanych wielką literą): — Sklep - serwis sprzedażowy Sprzedawcy dostępny pod adresem <https://bioneasuplementy.pl>. — Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, składająca zamówienie lub korzystająca z usług Sklepu; w tym Konsument oraz Przedsiębiorca-Konsument. — Konsument - osoba, o której mowa w art. 22[1] Kodeksu cywilnego. — Przedsiębiorca-Konsument - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą, lecz o charakterze niezawodowym względem tej działalności. — Produkt - rzecz ruchoma oferowana w Sklepie; Treści Cyfrowe/Produkt Cyfrowy - dane wytwarzane i dostarczane w formie cyfrowej (np. e-book, plan, kurs online), w tym treści dodawane do Produktów zgodnie z opisem na Stronie Produktowej. — Subskrypcja - model cyklicznego dostarczania Produktów/Produktów Cyfrowych za Cenę pobieraną z góry za wskazany okres rozliczeniowy. — Cena - wynagrodzenie brutto należne Sprzedawcy, niewliczające kosztów dostawy, o ile nie wskazano inaczej. — Zamówienie - oświadczenie woli Klienta prowadzące do zawarcia umowy sprzedaży na odległość. — Konto - usługa elektroniczna umożliwiająca m.in. wgląd w historię zamówień i zarządzanie danymi. — Koszyk - funkcja Sklepu umożliwiająca zestawienie wybranych produktów i złożenie Zamówienia. — Akcja Promocyjna - czasowe warunki sprzedaży regulowane odrębnymi zasadami. — BOK - Biuro Obsługi Klienta Sprzedawcy.

1.3. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, lecz wymagana do skorzystania z części funkcji Sklepu (np. złożenia Zamówienia, rejestracji Konta).

1.4. Sprzedawca wyznacza punkt kontaktowy dla odbiorców usług i organów publicznych zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2022/2065 (DSA): kontakt@bioneasuplementy.pl. Język kontaktu: polski lub angielski.

2. Zakres usług elektronicznych i wymagania techniczne

2.1. Sprzedawca świadczy usługi elektroniczne w szczególności: prowadzenie Konta, umożliwienie składania Zamówień, obsługę Koszyka, Newsletter, możliwość dodawania opinii, prezentację treści (w tym marketingowych), zarządzanie Subskrypcjami oraz komunikację przez czat. 2.2. Minimalne wymagania techniczne: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka, aktywny adres e-mail. 2.3. Sprzedawca może czasowo ograniczyć dostęp do Sklepu z przyczyn technicznych; dołoży starań, by nie wpływało to na realizację już złożonych Zamówień. 2.4. Sprzedawca nie odpowiada za treści serwisów zewnętrznych, do których odsyła Sklep (np. firmy kurierskie, operatorzy płatności).

3. Konto i Koszyk

3.1. Rejestracja Konta wymaga podania adresu e-mail, ustanowienia hasła, akceptacji Regulaminu oraz Polityki Prywatności, a następnie potwierdzenia rejestracji. 3.2. Konto świadczone jest nieodpłatnie na czas nieoznaczony; Klient może je w każdej chwili usunąć. 3.3. W ramach Konta dostępne są m.in.: podtrzymanie sesji, historia Zamówień, edycja danych, zarządzanie Subskrypcją i udział w programach oferowanych przez Sprzedawcę. 3.4. Korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z chwilą dodania pierwszego Produktu; w Koszyku można modyfikować ilości, dane dostawy, faktury, formy płatności oraz kody

rabatowe.

4. Newsletter i komunikacja marketingowa

4.1. Zapis do Newslettera wymaga podania adresu e-mail oraz wyrażenia zgody na przesyłanie informacji handlowych. 4.2. Newsletter wysyłany jest do odwołania; Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować. 4.3. Sprzedawca może rozwiązać umowę o świadczenie usługi Newsletter z ważnych powodów, z odpowiednim wypowiedzeniem. 4.4. W razie rażącego naruszenia postanowień Regulaminu Sprzedawca może ograniczyć dostęp do Newslettera po uprzednim poinformowaniu Użytkownika.

5. Zawarcie umowy i ścieżka zakupowa

5.1. Informacje w Sklepie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego. 5.2. Umowa sprzedaży zostaje zawarta po złożeniu Zamówienia przez Klienta i jego akceptacji przez Sprzedawcę (wiadomość e-mail potwierdzająca przyjęcie oferty). 5.3. Ścieżka zakupowa obejmuje: wybór Produktów, dodanie do Koszyka, wypełnienie formularza (dane, dostawa, płatność), a przy Subskrypcji - częstotliwość i zgody na cykliczne obciążenia. 5.4. W zależności od metody płatności Klient może zostać przekierowany do operatora płatności / wniosku ratalnego. 5.5. Jeżeli Sprzedawca nie może przyjąć wszystkich ofert objętych Zamówieniem, poinformuje Klienta o zakresie akceptacji i umożliwi częściową realizację albo anulowanie. 5.6. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne ze zgodą na otrzymanie faktury w formie elektronicznej.

6. Płatności

6.1. Dostępne formy płatności: płatności elektroniczne (w tym BLIK), karta płatnicza, pobranie (jeśli dostępne), płatności odroczone/ratalne. 6.2. Brak płatności w terminie może skutkować odrzuceniem oferty w ramach Zamówienia; Sprzedawca może przypomnieć o płatności (np. e-mail o porzuconym Koszyku).

7. Dostawa i odbiór

7.1. Produkty fizyczne dostarczane są przez operatorów pocztowych/kurierów; koszty i terminy wskazywane są podczas składania Zamówienia. 7.2. Czas przygotowania Zamówienia do wysyłki wynosi do 5 dni roboczych; w razie kilku Produktów - wysyłka po skompletowaniu. 7.3. W sytuacjach nadzwyczajnych termin dostawy może ulec wydłużeniu; Sprzedawca poinformuje Klienta. 7.4. Klient powinien sprawdzić przesyłkę przy odbiorze; w razie szkody sporządzić protokół i zawiadomić Sprzedawcę. 7.5. Produkty spersonalizowane mogą mieć dłuższy termin realizacji - informacja na Stronie Produktowej lub w toku zamówienia.

8. Subskrypcje

8.1. Subskrypcja jest umową na czas nieokreślony; opłata pobierana jest z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. 8.2. Klient może w każdej chwili zrezygnować ze skutkiem na koniec bieżącego okresu; w Koncie dostępne są zmiany adresu, daty i częstotliwości. 8.3. Uruchomienie Subskrypcji wymaga podania danych karty w systemie operatora płatności, który przetwarza je zgodnie z własnym regulaminem.

9. Produkty cyfrowe

9.1. Produkty cyfrowe udostępniane są poprzez link do pobrania lub w panelu Klienta po opłaceniu zamówienia. 9.2. Z chwilą udostępnienia produktu cyfrowego świadczenie uznaje się za spełnione. 9.3. Za zgodą Klienta na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia prawo odstąpienia wygasa w zakresie treści cyfrowych nie zapisanych na nośniku materialnym. 9.4. Na produkt cyfrowy udzielana jest niewyłączna, niezbywalna licencja do użytku osobistego Klienta w zakresie wskazanym w opisie.

10. Opinie o produktach

10.1. Sklep pozyskuje opinie od osób, które dokonały zakupu; zaproszenie do wyrażenia opinii może być wysłane po realizacji Zamówienia. 10.2. Opinie mogą być zbierane także przy współpracy z zewnętrznym dostawcą; Klient jest informowany o zasadach przetwarzania danych. 10.3. Sklep publikuje opinie pozytywne i negatywne, o ile nie naruszają prawa lub Regulaminu.

11. Prawo odstąpienia od umowy (zwroty)

11.1. Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy-Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od objęcia Produktu w posiadanie (z wyjątkami z ustawy). 11.2. Oświadczenie można złożyć na adres siedziby lub e-mail Sprzedawcy. 11.3. Koszty odesłania Produktu ponosi Klient, chyba że Sprzedawca wskaże inaczej; zwrot należności następuje nie później niż w 14 dni od otrzymania Produktu lub dowodu nadania. 11.4. Prawo odstąpienia nie przysługuje m.in. w odniesieniu do produktów zapieczętowanych (po otwarciu - względy higieniczne) oraz - zgodnie z pkt 9 - treści cyfrowych, gdy świadczenie rozpoczęto za zgodą Klienta przed upływem terminu. 11.5. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu wskutek korzystania z niego ponad konieczny zakres.

12. Reklamacje (zgodność towaru z umową)

12.1. Sprzedawca odpowiada za zgodność towaru z umową; w razie braku zgodności Klient może żądać naprawy lub wymiany, a w przypadkach ustawowych - obniżenia ceny lub odstąpienia. 12.2. Reklamację składa się na dane kontaktowe Sprzedawcy; zalecane jest wskazanie niezgodności, daty ujawnienia, żądania i danych kontaktowych. 12.3. Sprzedawca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w 14 dni; brak odpowiedzi oznacza jej uwzględnienie.

13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów (ADR/ODR)

13.1. Informacje o uprawnieniach Konsumentów oraz o platformie ODR znajdują się na stronach właściwych instytucji. 13.2. Skorzystanie z ADR/ODR jest dobrowolne; Sprzedawca może wyrazić zgodę na udział po bezskutecznym wyczerpaniu procedury reklamacyjnej.

14. Prawa własności intelektualnej

14.1. Treści w Sklepie są chronione prawem; korzystanie z nich wymaga upoważnienia Sprzedawcy, chyba że przepisy stanowią inaczej. 14.2. Zabronione jest kopiowanie lub rozpowszechnianie elementów Sklepu bez zgody Sprzedawcy z wyjątkiem dozwolonego

użytku.

15. Treści użytkowników, moderacja i zgłaszanie nielegalnych treści

15.1. Treści publikowane przez Klientów nie mogą naruszać prawa ani Regulaminu. 15.2. Sprzedawca może moderować lub usuwać treści naruszające prawo/Regulamin. 15.3. Zgłoszenia treści nielegalnych przyjmowane są przez formularz lub e-mail. 15.4. Sprzedawca potwierdza otrzymanie zgłoszenia (jeśli ma dane kontaktowe) i informuje o wyniku.

16. Postanowienia dotyczące Klientów niebędących Konsumentami

16.1. Z chwilą wydania Produktu przewoźnikowi ryzyko przechodzi na Klienta niebędącego Konsumentem. 16.2. Rękojmia wobec takich Klientów jest wyłączona w granicach prawa. 16.3. Odpowiedzialność odszkodowawcza ograniczona jest do Ceny i kosztów dostawy z ostatniej umowy oraz obejmuje wyłącznie szkodę rzeczywistą. 16.4. Spory rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

17. Dane osobowe i pliki cookies

17.1. Zasady przetwarzania danych określa Polityka Prywatności, a plików cookies – Polityka Cookies dostępne w Sklepie.

18. Zmiany Regulaminu, prawo właściwe i wersja językowa

18.1. Sprzedawca może zmienić Regulamin z powodu zmian prawa, funkcjonalności Sklepu lub sposobu świadczenia usług; poinformuje o tym z wyprzedzeniem w Sklepie, a posiadaczy Konta – także e-mailowo. 18.2. Do Zamówień złożonych przed wejściem zmian stosuje się poprzednie brzmienie. 18.3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie. Regulamin sporządzono w języku polskim. Wejście w życie: z dniem publikacji w Sklepie Internetowym BIONEA.

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik A - Formularz odstąpienia od umowy (wzór)

ZAŁĄCZNIK A - Formularz odstąpienia od umowy (wzór)

(ten formularz należy wypełnić i odesłać wyłącznie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: BIO.BALANCE Sp. z o.o. non profit, ul. Bielska 9, 43-340 Kozy, e-mail: kontakt@bioneasuplementy.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)/o dostarczenie treści cyfrowych(*): • Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*): • Imię i nazwisko konsumenta(-ów): • Adres konsumenta(-ów): • Podpis konsumenta(-ów) (jeżeli formularz w wersji papierowej): • Data: (*) Niepotrzebne skreślić.

Załącznik B - Formularz reklamacyjny (wzór)

ZAŁĄCZNIK B - Formularz reklamacyjny (wzór)

Adresat: BIO.BALANCE Sp. z o.o. non profit, ul. Bielska 9, 43-340 Kozy, e-mail: kontakt@bioneasuplementy.pl

• Dane Klienta (imię i nazwisko, adres, e-mail, telefon): • Numer zamówienia / data zakupu: • Opis niezgodności/wady (kiedy się ujawniła): • Żądanie Klienta: naprawa / wymiana / obniżenie ceny / odstąpienie od umowy(*): • Załączniki (zdjęcia, dowód zakupu): • Data i podpis: (*) Niepotrzebne skreślić.