

§ 1 DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie sprzedaży wysyłkowej pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Apteka** - apteka „Gemini” prowadzona przez AGIP Sp. z o. o. z siedzibą w Gdańsku, Al. Grunwaldzka 411, 80-309 Gdańsk, wpisaną przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr: 0000658267, NIP: 5842756209; REGON: 366331130, kapitał zakładowy w wysokości 5 000,00 zł na prowadzenie której Pomorski Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny w Gdańsku wydał zezwolenie Nr 1017/2017, będąca usługodawcą w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. **Portal** - portal internetowy prowadzony przez Gemini APPS Sp. z o.o. z siedzibą przy Al. Grunwaldzkiej 411, 80-309 Gdańsk, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000804667, NIP: 5252801825; REGON: 384410482, kapitał zakładowy w wysokości 5 005 000,00 zł pod adresem <https://gemini.pl>, oferujący m.in. dostęp do wyszukiwarki umożliwiającej prezentację i przeglądanie produktów oferowanych przez Aptekę, dodawanie produktów do koszyka oraz przejście na Stronę Internetową w celu dokonania zakupów w Aptece.
3. **Konto Gemini** - usługa świadczona drogą elektroniczną, wprowadzona od dnia 17.03.2022 r. i ułatwiająca dostęp i korzystanie ze wszystkich usług oferowanych na Portalu zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie Konta Gemini, świadczona przez Gemini Privacy sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy al. Grunwaldzkiej 411, 80-309 Gdańsk, wpisaną przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000909086, posiadająca NIP: 5252868812; REGON 3893632730. Witryna oraz regulamin Konta Gemini są dostępne pod adresem <https://konto.gemini.pl/moje-konto>.
4. **Kupujący** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w przypadkach przewidzianych przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego również osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, dokonująca zakupów w Aptece.
5. **Użytkownik** - osoba lub podmiot, który dokonał rejestracji Konta Gemini.
6. **Firma** - podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43(1) Kodeksu cywilnego, dokonujący zakupów w Aptece.
7. **Podmiot Wykonujący Działalność Leczniczą** - wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, dokonujący zakupów w Aptece.
8. **Fundacja** - podmiot będący fundacją w rozumieniu ustawy z dnia 6 kwietnia 1984 r. o fundacjach, dokonujący zakupów w Aptece.
9. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej

bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

10. **Strona Internetowa** - strona internetowa Apteki wraz z właściwymi podstronami dostępna pod adresem <https://aptekaagip.pl> oraz <https://apteka2.gemini.pl>.
11. **Regulamin sprzedaży wysyłkowej** - niniejszy Regulamin sprzedaży wysyłkowej określający zasady składania zamówień w Aptece, będący regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
12. **Polityka Prywatności** - dokument określający zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych osób dokonujących zakupów w Aptece.
13. **Polityka Cookies** - dokument określający zasady wykorzystania plików cookies pod adresem <https://aptekaagip.pl>.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE I OFERTA

1. Apteka świadczy drogą elektroniczną usługi związane z wysyłkową sprzedażą towarów, w tym produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza oraz obsługą i udzielaniem informacji na temat zamówień złożonych w Aptece.
2. Złożenie zamówienia na towary oferowane przez Aptekę odbywa się na podstawie niniejszego Regulaminu sprzedaży wysyłkowej o treści obowiązującej odpowiednio na dzień złożenia zamówienia i zaakceptowania przez Kupującego w trakcie dokonywania zamówienia oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Apteka informuje, że do wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zgodnie z art. 3a ust. 3 tej ustawy.
3. Wszystkie towary oferowane przez Aptekę są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz znajdują się w legalnym obrocie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie stosownych przepisów prawa lub decyzji właściwych władz administracyjnych. Wszystkie towary zostały nabyte od uprawnionych podmiotów zgodnie z obowiązującym prawem i są przechowywane w warunkach określonych odpowiednimi przepisami. Produkty w uszkodzonym opakowaniu, które są z tego tytułu przecenione, opatrzone są odpowiednią adnotacją w tym zakresie zawartą na Stronie Internetowej i na Portalu.
4. Apteka prowadzi wyłącznie obrót detaliczny towarami.
5. Apteka nie prowadzi wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych z przepisu lekarza (na receptę).
6. Niniejszy Regulamin sprzedaży wysyłkowej, wszelkie prawa i obowiązki z niego wynikające, a także powstałe w trakcie realizacji zamówienia lub świadczenia usług, o których mowa w ust. 1 powyżej, podlegają prawu polskiemu.
7. Wszystkie użyte na Stronie Internetowej nazwy towarów, marek oraz znaki graficzne, są własnością ich producentów, podmiotów odpowiedzialnych lub innych osób uprawnionych.
8. Zamówione w Aptece towary dostarczane są na zasadach wskazanych na Portalu oraz na Stronie Internetowej, w zakładce „Dostawa” oraz w niniejszym Regulaminie sprzedaży wysyłkowej.
9. Za zamówione w Aptece towary i przesyłkę można zapłacić w sposób opisany na Portalu

oraz na Stronie Internetowej w zakładce „Płatności” oraz w niniejszym Regulaminie sprzedaży wysyłkowej.

10. Koszty dostawy wskazane zostały na Portalu w zakładce „Dostawa”.
11. Zawartość Strony Internetowej, w szczególności jej układ, treści, grafika, logo, zdjęcia, a także opisy i zdjęcia towarów podlegają ochronie prawnej.
12. Opisy towarów znajdujące się na Portalu oraz Stronie Internetowej służą wyłącznie celom informacyjnym oraz identyfikacyjnym. Kupujący powinien zapoznać się z instrukcją obsługi lub ulotką dołączoną do zakupionego towaru. Przed rozpoczęciem leczenia lub terapii oraz użyciem konkretnego produktu leczniczego należy skonsultować się z lekarzem lub farmaceutą oraz zapoznać się z treścią ulotki dołączonej do opakowania, zawierającej wskazania i przeciwwskazania, dane dotyczące działań niepożądanych i dawkowania oraz informacje dotyczące stosowania produktu leczniczego, gdyż każdy lek niewłaściwie stosowany może zagrażać życiu lub zdrowiu.
13. Do towaru objętego gwarancją dołączana jest karta gwarancyjna, opisująca warunki wykonywania uprawnień z tytułu gwarancji i zawierająca adresy punktów serwisowych oraz inne ważne informacje dotyczące serwisu.
14. Ceny towarów podane na Portalu oraz na Stronie Internetowej są wyrażone w PLN, zawierają podatek VAT i nie zawierają kosztów dostawy.
15. Asortyment oraz ceny towarów oferowanych przez Aptekę mogą się różnić od oferty aptek stacjonarnych.
16. Apteka zastrzega sobie prawo do ograniczenia sposobu płatności i dostawy poprzez nieudostępnianie części z opcji dla wybranych towarów, grup asortymentowych lub zamówień o określonym poziomie wartości.
17. Każdy Kupujący, powinien dysponować urządzeniem podłączonym do sieci Internet, spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne: przeglądarka internetowa Mozilla Firefox w wersji 71 lub nowszej, Google Chrome w wersji 79 lub nowszej, Safari 7.0 - 13.0 (w zależności od wersji iOS na urządzeniach mobilnych), Opera w wersji 65 lub nowszej lub Microsoft Edge w wersji 79 lub nowszej; włączona obsługa JavaScript i plików cookies (szczegółowe informacje dotyczące wykorzystywania przez Stronę Internetową plików cookies zawarte są w Polityce Cookies zamieszczonej na Stronie Internetowej).
18. Każdy Kupujący powinien dysponować dodatkowo aktywnym kontem poczty elektronicznej (e-mail) oraz aktywnym numerem telefonu.
19. Każdy Kupujący zobowiązany jest do korzystania ze Strony Internetowej w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, postanowieniami Regulaminu sprzedaży wysyłkowej, a także ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.
20. Regulamin sprzedaży wysyłkowej może ulec zmianie. Każdego Kupującego obowiązuje wersja Regulaminu sprzedaży wysyłkowej w treści aktualnej odpowiednio na dzień złożenia zamówienia i zaakceptowania przez Kupującego w trakcie dokonywania zamówienia.
21. Kupujący może w każdym czasie uzyskać nieodpłatny dostęp do aktualnej wersji Regulaminu sprzedaży wysyłkowej za pośrednictwem linku zamieszczonego na Stronie Internetowej. Treść Regulaminu może zostać utrwalona w każdej chwili, poprzez jego pobranie ze Strony Internetowej zapisanie na dowolnym nośniku lub wydrukowanie.
22. Każdy Kupujący ponosi pełną odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podanie nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych może uniemożliwić korzystanie ze świadczonych przez Aptekę usług.

23. Apteka nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za problemy bądź ograniczenia techniczne urządzeń, w szczególności sprzętu komputerowego, z których korzysta Kupujący albo problemy bądź ograniczenia techniczne usług świadczonych przez osoby trzecie, takich jak usługi zapewniania dostępu do Internetu.
24. Apteka ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do świadczonych przez nią usług ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych niezależnych od Apteki przyczyn oraz w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modyfikacji Strony Internetowej albo danej usługi.
25. Postanowienia Regulaminu sprzedaży wysyłkowej nie wyłączają praw Klientów (w szczególności praw Konsumentów) przyznanych na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących. W przypadku gdy określone uprawnienie w Regulaminie sprzedaży wysyłkowej zostało zastrzeżone wyłącznie na rzecz Konsumentów, w braku odmiennych postanowień Regulaminu sprzedaży wysyłkowej, dla Klientów nie będących Konsumentami zastosowanie znajdują ogólne przepisy prawa cywilnego.
26. Apteka nie prowadzi obrotu hurtowego produktami leczniczymi w rozumieniu art. 72 ust. 3 ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne. Apteka zbywa produkty lecznicze wyłącznie na rzecz podmiotów uprawnionych, w celach i na zasadach określonych w przepisach Prawa farmaceutycznego, w szczególności zaś jej art. 86a. Podmioty uprawnione do obrotu hurtowego lub detalicznego produktami leczniczymi nie są uprawnione do dokonywania zakupu produktów leczniczych w Aptece.
27. Wraz z zawarciem umowy sprzedaży Kupujący oświadcza, iż nie prowadzi działalności uprawniającej do obrotu produktami leczniczymi oraz że produkty lecznicze zostały zakupione jedynie do użytku własnego Kupującego i nie będą podlegały dalszej odsprzedaży.

§ 3 SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

1. W celu złożenia zamówienia na towary oferowane przez Aptekę Kupujący zobowiązany jest wypełnić elektroniczny formularz zamówienia udostępniony przez Aptekę na Stronie Internetowej. Kupujący korzystający z Portalu przechodzi w tym celu z Portalu na Stronę Internetową. Kupujący będący Firmą, Podmiotem Wykonującym Działalność Leczniczą lub Fundacją zobowiązany jest wypełnić elektroniczny formularz zamówienia przeznaczony dla tych podmiotów.
2. Warunkiem przyjęcia przez Aptekę otrzymanego zamówienia do realizacji jest:
 - 1) podanie przez Kupującego wszystkich informacji, które przewidziano w formularzu zamówienia (właściwym ze względu na kategorię Kupującego);
 - 2) w przypadku zamówień składanych przez Podmiot Wykonujący Działalność Leczniczą dodatkowym warunkiem przyjęcia zamówienia do realizacji jest przesłanie wypełnionego dokumentu zapotrzebowania.
3. Apteka oświadcza, iż w związku z zamówieniem kontaktuje się z Kupującym lub wskazanym przez niego odbiorcą zamówienia za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź telefonicznie.
4. Po złożeniu zamówienia Kupujący otrzyma na wskazany adres e-mail potwierdzenie zamówienia zawierające:
 - 1) numer zamówienia;

- 2) podsumowanie zamówienia, dane dotyczące zamawianych produktów (nazwę, wielkość opakowania, liczbę opakowań) i cenę każdego produktu, wybraną przez Kupującego formę dostawy i jej koszt, łączną cenę całego zamówienia, dane osobowe Kupującego, dane wysyłkowe, ewentualne uwagi do zamówienia oraz dane do faktury (opcjonalnie);
 - 3) dane Apteki.
5. Kupujący może również otrzymać na podany przez niego adres e-mail ankietę oceny satysfakcji, umożliwiającą Kupującemu wyrażenie opinii na temat procesu składania i realizacji zamówień w Aptece.
 6. Wybór opcji „Kupuję i płacę” jest jednoznaczny z zamknięciem zamówienia i wiąże się z obowiązkiem zapłaty za wybrane towary oraz dokonaniem dostawy zgodnie z potwierdzeniem zamówienia, przesłanym na wskazany przez Kupującego adres e-mail. Po wybraniu tej opcji zamówienie nie może zmienić zawartości lub zostać połączone z innym zamówieniem.
 7. W momencie wyboru opcji „Kupuję i płacę” zostaje zawarta między Apteką a Kupującym umowa sprzedaży na rzecz Kupującego towarów wymienionych w potwierdzeniu złożenia zamówienia, przesłanym Kupującemu drogą elektroniczną i zamówienie zostaje przyjęte przez Aptekę do realizacji.
 8. Dla danego zamówienia wiążąca jest cena obowiązująca w momencie jego złożenia.
 9. Kupujący, który składa zamówienie z obowiązkiem zapłaty, powinien dokonać zapłaty za zamówione w Aptece towary oraz dostawę w terminie 5 (pięciu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania potwierdzenia złożenia zamówienia, za wyjątkiem zamówień z opcją płatności „za pobraniem”, w przypadku których płatność następuje w momencie dostawy. W przypadku braku zaksięgowania płatności we wskazanym terminie, zamówienie zostanie anulowane, o czym Kupujący zostanie poinformowany drogą elektroniczną.
 10. O przewidywanym terminie realizacji zamówienia Apteka informuje podczas składania zamówienia w momencie wybierania przez Kupującego opcji dostawy oraz na kartach produktów.
 11. Przygotowanie zamówienia i wysyłka towarów następuje nie później niż w ciągu 15 (piętnastu) dni roboczych licząc od:
 - 1) zaksięgowania wpłaty za zamówienie, dokonanej za pośrednictwem operatora płatności;
 - 2) złożenia zamówienia - w przypadku wyboru płatności gotówką lub kartą płatniczą „za pobraniem”.
 12. Apteka zastrzega sobie prawo odmowy realizacji części albo całości zamówienia w przypadkach, gdy:
 - 1) elektroniczny formularz zamówienia nie został wypełniony poprawnie, a Apteka nie może skontaktować się z Kupującym w celu weryfikacji jego danych teleadresowych;
 - 2) towar został wycofany z obrotu lub wstrzymany w obrocie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej po złożeniu zamówienia;
 - 3) zrealizowanie zamówienia skutkowałoby naruszeniem przez Aptekę przepisów prawa dotyczących prowadzenia obrotu detalicznego produktami leczniczymi i bezpośredniego zaopatrywania ludności w produkty lecznicze;
 - 4) takie uprawnienie lub obowiązki wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

13. Jeżeli Apteka odmawia realizacji zamówienia zgodnie z ust. 12 powyżej, niezwłocznie, najpóźniej w terminie 10 (dziesięciu) dni roboczych, licząc od daty złożenia zamówienia, zawiadomi o tym Kupującego drogą elektroniczną.
14. Jeżeli Apteka nie jest w stanie zrealizować zamówienia Kupującego w całości lub w części (z uwagi na incydentalną niezgodność stanów magazynowych, bądź uszkodzenie towaru), Apteka zawiadomi o tym Kupującego drogą elektroniczną lub telefonicznie, niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 10 (dziesięciu) dni roboczych, licząc od daty złożenia zamówienia. Po otrzymaniu tego zawiadomienia od Apteki, Kupujący według swojego wyboru ma prawo:
 - 1) albo od razu odstąpić od umowy w całości;
 - 2) albo od razu odstąpić od umowy w części, która nie może być zrealizowana (co będzie oznaczało realizację przez Aptekę zamówienia w pozostałym zakresie);
 - 3) albo wyznaczyć Aptecce dodatkowy termin na realizację zamówienia i dopiero po jego bezskutecznym upływie, od umowy odstąpić albo dochodzić swoich uprawnień wynikających z umowy, w szczególności jej wykonania;
 - 4) albo dochodzić swoich uprawnień wynikających z umowy, w szczególności jej wykonania.
15. W przypadku przewidzianej w ust. 12 powyżej odmowy przez Aptekę realizacji zamówienia, Apteka zwróci Kupującemu uiszczoną przez niego cenę towaru wraz z poniesionymi przez Kupującego kosztami dostawy. W przypadku przewidzianego w ust. 13 lub ust. 14 odstąpienia Kupującego od umowy, Apteka zwróci Kupującemu uiszczoną przez niego cenę towaru wraz z poniesionymi przez Kupującego kosztami dostawy, w zakresie, w jakim następuje odstąpienie od umowy. Odstąpienie od umowy w całości lub części jest fakultatywnym uprawnieniem Kupującego, będącym dobrowolną alternatywą dla dochodzenia swoich uprawnień wynikających z umowy, w szczególności jej wykonania.
16. Zawarcie umowy sprzedaży z Apteką i akceptacja postanowień Regulaminu sprzedaży wysyłkowej oznacza wyrażenie zgody na wystawienie i udostępnienie Kupującemu faktur oraz faktur korygujących w formie elektronicznej, zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. Wyrażenie zgody na udostępnianie faktur w formie elektronicznej jest równoznaczne z rezygnacją z otrzymywania faktur w wersji papierowej.
17. Apteka wystawia fakturę elektroniczną w momencie wysyłki całego zamówienia z magazynu Apteki. Faktura w formacie PDF lub link do jej pobrania zostanie wysłany Kupującemu za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email wskazany przez Kupującego przy składaniu zamówienia lub przy zakładaniu Konta Gemini na zasadach określonych w Regulaminie Konta Gemini. Dodatkowo zarejestrowany Użytkownik Konta Gemini będzie mógł pobrać fakturę po zalogowaniu do swojego Konta Gemini. Wysłanie przez Aptekę linku do pobrania faktury albo korekty faktury w formacie PDF jest jednoznaczne z odbiorem tych dokumentów przez Kupującego.

§ 4 PŁATNOŚCI ORAZ DOSTAWA TOWARÓW

1. Kupujący uiszcza cenę zamówionego towaru i dostawy w jeden z dostępnych sposobów opisanych w zakładce „Płatności”.
2. Zamówiony przez Kupującego towar może być:
 - odebrany przez Kupującego osobiście w miejscach wskazanych w zakładce „Dostawa”

- albo
- przesłany do Kupującego za pośrednictwem firmy kurierskiej, działającej na zlecenie Kupującego.
3. Dostawa towarów zamówionych w Aptece realizowana jest wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
 4. Kupujący w elektronicznym formularzu zamówienia wybiera sposób dostawy.
 5. W przypadku wyboru opcji dostawy za pośrednictwem firmy kurierskiej do wartości zamówienia doliczany jest koszt dostawy według cennika umieszczonego w zakładce „Dostawa”, który Kupujący zobowiązany jest pokryć, zgodnie z ust. 1 powyżej.
 6. Apteka zobowiązana jest do przygotowania towarów do odbioru przez podmiot zarządzający transportem lub firmę kurierską oraz do uiszczenia wynagrodzenia należnego podmiotowi zarządzającemu transportem i firmie kurierskiej z tytułu dostarczenia towarów do Kupującego.
 7. Termin dostawy zamówienia za pośrednictwem firmy kurierskiej może się różnić w zależności od wybranej firmy kurierskiej. Aktualne czasy dostawy wszystkich dostępnych firm kurierskich są opisane w zakładce "Dostawa". W przypadku niedoręczenia przesyłki we wskazanym czasie, należy poinformować o tym Aptekę celem ustalenia przyczyn opóźnienia i podjęcia działań zaradczych lub reklamacyjnych.
 8. W przypadku, gdy zamówienie nie może zostać poprawnie i terminowo doręczone z winy Kupującego (błędny adres, odmowa przyjęcia), Apteka zastrzega sobie prawo obciążenia Kupującego kosztami ponownego transportu zgodnie z aktualnym cennikiem dostaw znajdującym się na Portalu oraz na Stronie Internetowej.
 9. Przed odbiorem przesyłki od firmy kurierskiej Kupujący zobowiązany jest sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu podczas transportu. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan opakowania i taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy przesyłka nosi znamiona uszkodzenia należy odmówić przyjęcia przesyłki, a następnie skontaktować się z Apteką za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź telefonicznie w celu poinformowania o uszkodzonej przesyłce.
 10. W przypadku nieprzyjęcia przez Kupującego przesyłki z uwagi na uszkodzenie jej opakowania, po otrzymaniu od Kupującego informacji w tym zakresie, Apteka, według wyboru Kupującego, ponownie wyśle Kupującemu zamówione towary lub dokona Kupującemu zwrotu wartości zamówienia oraz poniesionych przez Kupującego kosztów dostawy.
 11. W przypadku zaginięcia przesyłki wysłanej za pośrednictwem firmy kurierskiej i otrzymania od Kupującego informacji o niedoręczeniu zamówionego towaru, Apteka zwraca Kupującemu uiszczone przez niego kwoty w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania informacji o niedoręczeniu towaru.

§ 5 REKLAMACJE

1. Apteka zobowiązana jest do sprzedaży Kupującemu towarów zgodnych z umową. Apteka nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową, jeżeli konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru. W razie niezgodności towaru z umową bądź

nieprawidłowości w świadczeniu usług przez Aptekę, Kupujący powinien zgłosić Aptecę reklamację zgodnie z instrukcją wskazaną poniżej.

2. W treści reklamacji należy podać:
 - 1) dane kontaktowe osoby lub podmiotu składającego reklamację, umożliwiające udzielenie odpowiedzi na reklamację, takie jak: imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu;
 - 2) adres korespondencyjny - w przypadku reklamacji składanych pisemnie, imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu - w przypadku reklamacji składanych drogą elektroniczną;
 - 3) szczegółowy opis zaistniałych nieprawidłowości (powodu reklamacji), w tym daty i okoliczności ich wystąpienia lub stwierdzenia.

W treści reklamacji można również podać adres e-mail i numer telefonu, nie jest to jednak obowiązkowe. W przypadku reklamacji dotyczących zamówień, należy podać numer zamówienia.

3. Do czasu zamknięcia postępowania reklamacyjnego należy bezwzględnie zachować wszelkie reklamowane towary.
4. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Kupujący może żądać jego naprawy lub wymiany. Apteka może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub Apteka może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Apteki. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów dla Apteki, może ona odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
5. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a. Apteka odmówiła doprowadzenia towaru do zgodności z umową poprzez jego naprawę albo wymianę;
 - b. Apteka nie dokonała naprawy albo wymiany towaru na swój koszt, w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta od chwili poinformowania Apteki przez konsumenta o braku zgodności towaru z umową;
 - c. brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Apteka próbowała doprowadzić towar do zgodności z umową;
 - d. brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego domagania się przez konsumenta naprawy albo wymiany towaru;
 - e. z oświadczenia Apteki lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.
6. Kupujący nie może odstąpić od umowy w ramach procedury opisanej w niniejszym § 5, jeżeli brak zgodności z towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
7. Jeśli towar sprzedany ma wadę, Kupujący może również żądać wymiany towaru na wolny od albo zamiast wymiany towaru żądać usunięcia wady. Apteka jest wówczas obowiązana wymienić towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego. Apteka może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową towaru wadliwego w

sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

8. Reklamowane towary należy dostarczyć do Apteki wraz z wypełnionym „Zgłoszeniem reklamacji”, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu sprzedaży wysyłkowej. Sugerujemy opatrzenie przesyłki z reklamowanymi towarami informacją: „REKLAMACJA TOWARU”. Reklamowane towary należy przesłać lub dostarczyć osobiście na adres: Paczka Gemini, Spedycja, ul. Azymutalna 15, 80-298 Gdańsk. Apteka nie przyjmuje przesyłek za pobraniem.
9. Apteka ustosunkuje się do żądania (reklamacji) zgłoszonego przez Kupującego w ciągu 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia żądania, wysyłając odpowiedź na podany przez niego adres lub adres e-mail. W przypadku braku ustosunkowania się przez Aptekę we wskazanym terminie uważa się, że żądanie uznano za uzasadnione.
10. Reklamowane towary, odsyłane przez Kupującego w celu naprawy (usunięcia wady), Apteka niezwłocznie po ich otrzymaniu odsyła do właściwego punktu serwisowego.
11. W przypadku odrzucenia reklamacji przez Aptekę, osoba, która wniosła reklamację, może skorzystać z pozasądowych sposobów rozstrzygnięcia sporów. Informacja o pozasądowym rozstrzygnięciu sporów stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu sprzedaży wysyłkowej. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrzenia sporów jest dobrowolne zarówno dla Kupującego jak i Apteki.

§ 6 ODSTĄPIENIE OD UMOWY I ZWROT TOWARÓW

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 i 13 poniżej Kupujący będący Konsumentem może odstąpić od umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie:
 - 1) 14 (czternastu) dni od dnia odebrania zamówienia, lub
 - 2) 30 (trzydziestu) dni od dnia złożenia zamówienia.

W przypadku, gdy zamówienie obejmuje wiele produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach, bieg terminu dla odstąpienia od zamówienia rozpoczyna się od dnia, w którym Konsument (lub osoba trzecia wskazana przez Konsumenta) wszedł w posiadanie ostatniego z tych produktów

2. Produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z Apteki co do zasady nie podlegają zwrotowi. Produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyroby medyczne mogą zostać zwrócone do Apteki wyłącznie z powodu ich wady jakościowej, niewłaściwego ich wydania lub sfałszowania produktu leczniczego, na zasadach opisanych w § 5 powyżej.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument powinien poinformować Aptekę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia przesłanego na adres poczty elektronicznej zwroty@gemini.pl lub pocztą na adres: Polish Pharmacies, Spedycja, ul. Azymutalna 15, 80-298 Gdańsk, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia odebrania przesyłki zawierającej zamówione towary lub w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia złożenia zamówienia. Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu sprzedaży wysyłkowej, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy wysłać informację dotyczącą wykonania prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

4. Zwrot towarów powinien nastąpić w terminie 14 (czternastu) dni od dnia, w którym Konsument odstąpił od umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy prawidłowe nadanie przesyłki u właściwego operatora pocztowego lub logistycznego w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu sprzedaży wysyłkowej towarów Aptece przed upływem terminu 14 dni.
5. Przesyłki ze zwracanymi towarami należy przesłać lub dostarczyć osobiście na adres: Paczka Gemini, Spedycja, ul. Azymutalna 15, 80-298 Gdańsk.
6. Zwracane towary należy odesłać Aptece wraz z kartą gwarancyjną (dla towarów, na które udzielono gwarancji) oraz oświadczeniem o odstąpieniu od umowy (np. wypełnionym formularzem stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu sprzedaży wysyłkowej. Sugerujemy opatrzenie przesyłki ze zwracanymi towarami informacją „ZWROT TOWARU”.
7. Sugerujemy również odesłanie zwracanych towarów w miarę możliwości w oryginalnym opakowaniu, z oryginalnymi banderolami, bez jakichkolwiek znamion ingerencji w ich konstrukcję lub śladów korzystania z nich. Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny, niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.
8. Prosimy o odpowiednie zabezpieczenie zwracanych towarów i nieodsyłanie ich w kopertach lub kopertach bąbelkowych.
9. Konsument ponosi bezpośrednio koszty zwrotu towarów. Apteka nie przyjmuje przesyłek za pobraniem.
10. W przypadku terminowego odstąpienia od umowy oraz terminowego odesłania zwracanego zamówienia do Apteki, Apteka zwróci Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem, dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia towaru innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Aptekę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Apteka została poinformowana o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
11. Apteka zwróci Konsumentowi uiszczoną przez niego płatność, korzystając z takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu płatności. W każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku ze zwrotem płatności.
12. Apteka może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania zwracanych towarów lub dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
13. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów, których przedmiotem są:
 - towary mające krótki termin przydatności do użycia, o czym Apteka informowała Kupującego przy składaniu zamówienia (np. informacja o krótkim terminie przydatności była wskazana w opisie produktu);
 - towary, które po dostarczeniu w zabezpieczonym opakowaniu zostały otwarte, oraz których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych;
 - produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne, zgodnie z § 6 ust. 2 powyżej;

§ 7 OCHRONA DANYCH

1. Apteka zapewnia ścisłą ochronę danych osobowych Kupujących i przetwarzanie ich zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce Prywatności.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa wszystkich osób korzystających ze Strony Internetowej oraz Kupujących Apteka podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

§ 8 KONTAKT

W razie wątpliwości lub problemów z korzystaniem z zakupionych w Aptece towarów, bądź usług świadczonych przez Aptekę Kupujący może skontaktować się z Apteką w sposób wskazany na Portalu i na Stronie Internetowej w zakładce „Kontakt”.

Załącznik nr 1

Wzór Zgłoszenia reklamacji

Załącznik nr 2

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Załącznik nr 3

Informacja o pozasądowym rozstrzygnięciu sporów