

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Sklep internetowy Sativa Bio, dostępny pod adresem internetowym sativabio.eu, prowadzony jest przez Clever Operations Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ulica H. Sienkiewicza 36/5, 26-600 Radom wpisanego do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000426927, NIP 7010349096, REGON 14620785400000, o kapitale zakładowym 100 500,00 zł.

§ 2

Definicje

1. **Formularz rejestracji** - formularz dostępny w Sklepie, umożliwiający utworzenie Konta.
2. **Formularz zamówienia** - interaktywny formularz dostępny w Sklepie umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do Koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.
3. **Klient** - każdy podmiot który dokonuje Zamówienia w ramach Sklepu Internetowego lub korzysta z innych Usług dostępnych w Sklepie.
4. **Konsument** - osoba fizyczna która dokonuje Zamówienia w ramach Sklepu lub korzysta z innych Usług dostępnych w Sklepie Internetowym, której przedmiot nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Konto** - Strona internetowa w Sklepie, na której Klient, po zarejestrowaniu i zalogowaniu się, może: składać zamówienia na Produkty, przeglądać historię poprzednich zamówień i zwrotów, mieć dostęp do swoich danych osobowych oraz dokonywać ich zmiany.
6. **Koszyk** – element oprogramowania Sklepu, w którym widoczne są wybrane przez Klienta Produkty do zakupu, a także istnieje możliwość ustalenia i modyfikacji danych Zamówienia, w szczególności ilości produktów.
7. **Produkt** - dostępna w Sklepie rzecz ruchoma/usługa będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
8. **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna dokonująca Zamówienia związanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, która dokonuje Zamówienia w ramach Sklepu Internetowego lub korzysta z innych Usług dostępnych w Sklepie.

9. **Regulamin** - niniejszy regulamin Sklepu.
10. **Sklep** - sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem internetowym sativabio.eu.
11. **Sprzedawca** - Clever Operations Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ulica H. Sienkiewicza 36/5, 26-600 Radom wpisanego do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000426927, NIP 7010349096, REGON 14620785400000, o kapitale zakładowym 100 500,00 zł.
12. **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu internetowego. Przez Umowę Sprzedaży rozumie się też - stosowanie do cech Produktu - umowę o świadczenie usług i umowę o dzieło.
13. **Umowa zawarta na odległość** - umowa zawarta z Klientem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (w ramach Sklepu), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
14. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

§ 3

Kontakt ze Sklepem

1. Adres Sprzedawcy: ul. Obozowa 20, lokal U11, 01-161 Warszawa.
2. Adres e-mail Sprzedawcy: info@sativabio.eu
3. Numer telefonu Sprzedawcy: 724 991 111
4. Numer rachunku bankowego Sprzedawcy: 19 1020 1042 0000 8702 0458 4118
5. Klient może porozumiewać się ze Sprzedawcą za pomocą adresów i numerów telefonów podanych w niniejszym paragrafie.
6. Klient może porozumieć się telefonicznie ze Sprzedawcą w godzinach 08.30- 16:00.

§ 4

Wymagania techniczne

Do korzystania ze Sklepu, w tym przeglądania asortymentu Sklepu oraz składania zamówień na Produkty, niezbędne są:

- a. urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Google Chrome,
- b. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail),

- c. włączona obsługa plików cookies,

§ 5

Informacje ogólne

1. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Sklepu z infrastrukturą techniczną Klienta.
2. Przeglądanie asortymentu Sklepu nie wymaga zakładania Konta. Składanie zamówień przez Klienta na Produkty znajdujące się w asortymencie Sklepu możliwe jest albo po założeniu Konta zgodnie z postanowieniami § 6 Regulaminu albo przez podanie niezbędnych danych osobowych i adresowych umożliwiających realizację Zamówienia bez zakładania Konta.
3. Ceny podane w Sklepie są podane w polskich złotych i są cenami brutto (uwzględniają podatek VAT).

§ 6

Zakładanie Konta w Sklepie

1. Klient może utworzyć Konto na stronie internetowej Sklepu. Utworzenie Konta jest dobrowolne i bezpłatne.
2. Aby założyć Konto w Sklepie, należy wypełnić Formularz rejestracji udostępniony przez Sprzedającego na stronie internetowej Sklepu pod adresem: <https://www.sativabio.eu/moje-konto> i przesłać wypełniony formularz rejestracyjny drogą elektroniczną do Sprzedającego, klikając na przycisk „ZAREJESTRUJ SIĘ”. Podczas rejestracji Klient ustala indywidualne hasło. Przed założeniem Konta należy się zapoznać i zaakceptować Regulamin oraz Politykę prywatności.
3. Logowanie się na Konto odbywa się poprzez podanie loginu i hasła wskazanych w Formularzu rejestracji.
4. Klient ma możliwość w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat usunąć Konto poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie na adresy podane w § 3.
5. Sprzedawca może w dowolnym momencie wyłączyć Konto, jeżeli dojdzie do przekonania, że Klient nie stosuje się do któregośkolwiek z postanowień Regulaminu.
6. Sprzedawca ma prawo do usunięcia Konta, w tym usunięcia wszystkich danych na nim zawartych, w dowolnym momencie, z jakiegokolwiek powodu, za uprzednim powiadomieniem Klienta lub bez powiadomienia.

§ 7

Procedura zawarcia umowy sprzedaży

W celu złożenia Zamówienia i zawarcia Umowy sprzedaży należy:

1. zalogować się do Sklepu (opcjonalnie);
2. wybrać Produkt będący przedmiotem Zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Do koszyka”;
3. zalogować się lub skorzystać z możliwości złożenia Zamówienia bez rejestracji;
4. jeżeli wybrano możliwość złożenia Zamówienia bez rejestracji - wypełnić Formularz zamówienia poprzez wpisanie danych odbiorcy Zamówienia oraz adresu, na który ma nastąpić dostawa Produktu, wybrać rodzaj przesyłki (sposób dostarczenia Produktu), wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane odbiorcy Zamówienia,
5. kliknąć przycisk „Zamawiam i płacę”,
6. wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności i w zależności od sposobu płatności, opłacić zamówienie w określonym terminie, z zastrzeżeniem § 8 pkt 3.

§ 8

Dostawa

1. Dostawa Towarów jest ograniczona do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i będzie realizowana na adres wskazany przez Klienta podczas składania Zamówienia.
2. Koszt dostawy zostanie wskazany w momencie składania Zamówienia.
3. Termin realizacji Zamówienia wynosi do 2dni roboczych od daty wysłania przez Klienta Zamówienia i dokonania płatności, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano inny termin. Termin ten należy liczyć w następujący sposób: płatności przelewem na konto Sprzedawcy, elektronicznie albo kartą płatniczą – od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy.
4. Klient może skorzystać z następujących metod dostawy lub odbioru zamówionego Produktu:
 - a. Przesyłka kurierska
 - b. Odbiór osobisty dostępny pod adresem: Obozowa 20, lokal U11, 01-161 Warszawa.
5. Odbiór osobisty Produktu przez Klienta jest bezpłatny.
6. W przypadku wyboru przez Klienta odbioru osobistego Produktu, Produkt będzie gotowy do odbioru przez Klienta w terminie wskazanym w opisie Produktu. O gotowości Produktu do odbioru Klient zostanie dodatkowo poinformowany przez Sprzedawcę poprzez przesłanie stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta.

7. W przypadku zamówienia Produktów o różnych terminach gotowości do odbioru, terminem gotowości do odbioru jest najdłuższy podany termin.

§ 9

Uprawnienie do odstąpienia od Umowy

1. Klient będący Konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Klient zobowiązany jest skorzystać ze wzoru oświadczenia (formularz zwrotu) udostępnianego przez Sprzedawcę na stronie Sklepu.
3. Termin 14-dniowy liczy się od dnia, w którym nastąpiło dostarczenie Towaru lub w przypadku Umowy o świadczenie Usług od dnia jej zawarcia.
4. Sprzedawca z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta prześle na adres poczty elektronicznej Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
5. W przeciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, Sprzedający zwróci Konsumentowi wszelkie dokonane przez niego płatności, w tym także koszty dostawy Produktu.
6. Sprzedający dokona zwrotu płatności na rachunek bankowy wskazany przez Kupującego na podstawie przesłanego przez Kupującego oświadczenia.
7. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wskazany przez Kupującego numer rachunku bankowego.
8. Klient zobowiązany jest do zwrotu nieużywanego Towaru Sprzedającemu w terminie nie późniejszym niż 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy sprzedaży. Aby dotrzymać wyznaczony termin, konieczne jest odesłanie Towaru przed jego upływem.
9. Klient ponosi koszty bezpośrednio wynikające z tytułu zwrotu Towaru.
10. Zwracany towar należy przesłać na adres: ul. Obozowa 20 lok. U11, 01-161 Warszawa.

§ 10

Ceny i sposoby płatności

11. Ceny Towarów podawane są w złotych polskich (PL) i zawierają podatek VAT (z wyszczególnieniem stawki), ale nie obejmują kosztów dostawy, które są płatne dodatkowo i są wyszczególnione w toku transakcji.
12. Klient ma możliwość zapłacenia ceny:.
 - a) za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności online za pomocą Tpay – System płatności Tpay należy do spółki: Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu, plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe

Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000412357. NIP 7773061579, REGON 300878437, o kapitale zakładowym 5.494.980 PLN wpłaconym w całości. Karty płatnicze obsługuje Elavon - Elavon Financial Services Designated Activity Company (Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością o Wyznaczonym Przedmiocie Działalności) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 287836, numer REGON 300649197, NIP 2090000825, kapitał zakładowy Elavon Financial Services Designated Activity Company 6.400.001,00 euro. Elavon Financial Services DAC prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Elavon Merchant Services i podlega nadzorowi Centralnego Banku Irlandii.

§ 11

Wykonanie umowy sprzedaży

1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza zamówienia w Sklepie zgodnie z § 7 Regulaminu.
2. Po złożeniu Zamówienia, Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
3. W przypadku gdy Towar oferowany przez Sprzedawcę jest rzeczą ulegającą szybkiemu zepsuciu lub mającą krótki termin przydatności do użycia to zgodnie z art. 38 pkt. 4 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z dnia 2020 r. poz. 287 z późn. zm., dalej: „Ustawa o prawach konsumenta”) prawo do odstąpienia od zawartej Umowy nie przysługuje Konsumentowi.
4. W przypadku kiedy Towar oferowany przez Sprzedawcę jest rzeczą dostarczaną w zabezpieczonym, opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało

otwarte po dostarczeniu to zgodnie z art. 38 pkt. 5 Ustawy o prawach konsumenta prawo do odstąpienia od zawartej Umowy nie przysługuje Konsumentowi.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Umowa jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Towaru. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Zakupiony Towar należy zwrócić na adres Sprzedawcy.
6. Sprzedawca niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba, że Konsument wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, przy czym sposób ten nie będzie się wiązał dla Konsumenta z żadnym kosztem. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze rzecz od Klienta.
7. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
8. Klient ponosi tylko bezpośredni koszt zwrotu Towaru, chyba że Sprzedawca zgodził się ponieść ten koszt.

§ 12

Reklamacje dotyczące Towarów z tytułu rękojmi

1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Towar bez wad.
2. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta będącego Konsumentem z tytułu rękojmi za wady na zasadach określonych w art. 556 – 576 Kodeksu Cywilnego. W stosunku do Klientów będących Przedsiębiorcami rękojmią zostaje wyłączona.
3. Reklamacje, wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych prawnie lub na podstawie niniejszego Regulaminu, należy kierować na adres: Obozowa 20 lok. U11, 01-161 Warszawa lub na adres poczty elektronicznej: sklep@sativabio.eu
4. Celem rozpatrzenia reklamacji Klient powinien przesłać lub dostarczyć reklamowany Towar, jeżeli jest to możliwe dołączając do niego dowód zakupu. Towar należy dostarczyć lub przesłać na adres wskazany w pkt. 3.
5. Zaleca się, aby w reklamacji zawrzeć m.in. zwięzły opis wady, okoliczności (w tym datę) jej wystąpienia, dane Klienta składającego reklamację, oraz żądanie Klienta w związku z wadą towaru.

6. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni.
7. W przypadku braków w reklamacji Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.

§ 13

Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.
2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Klient będący Konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl>);
 - b) jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Sprzedawcą;
 - c) może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej +48 800 007 707 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora) oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl;
 - d) złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- e) uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

§ 14

Dane osobowe w Sklepie

1. Administratorem danych osobowych Klientów zbieranych za pośrednictwem Sklepu jest Sprzedawca.
2. Dane osobowe Klientów zbierane przez administratora za pośrednictwem Sklepu zbierane są w celu realizacji Umowy Sprzedaży, a jeżeli Klient wyrazi na to zgodę - także w celu marketingowym.
3. Odbiorcami danych osobowych Klientów Sklepu mogą być:
 - a. W przypadku Klienta, który korzysta w Sklepie ze sposobu dostawy przesyłką kurierską, Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta wybranemu przewoźnikowi lub pośrednikowi realizującemu przesyłki na zlecenie Administratora.
 - b. W przypadku Klienta, który korzysta w Sklepie ze sposobu płatności elektronicznych lub kartą płatniczą Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta, wybranemu podmiotowi obsługującemu powyższe płatności w Sklepie.
4. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych w Regulaminie danych osobowych niezbędnych do zawarcia Umowy Sprzedaży skutkuje brakiem możliwości zawarcia tejże umowy.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane poprzez Sklep zawierane są w języku polskim.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności i dostaw - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O każdej zmianie Sprzedawca poinformuje Klienta z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), ustawy o prawach konsumenta, ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 poz. 1781 z późn. zm.);
4. Klient ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

