

# REGULAMIN DROGERII INTERNETOWEJ ROSSMANN

## §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania z Drogerii Internetowej, działającej pod adresem [www.rossmann.pl](http://www.rossmann.pl), w tym m.in. warunki składania Zamówień na Towary dostępne w Drogerii Internetowej, zasady dostarczania zamówionych Towarów do Klienta, sposób i termin uiszczania ceny, uprawnienia związane z odstąpieniem od umowy oraz zasady składania reklamacji.
2. Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
  - i. **CENA PRODUKTÓW**, zwana również zamiennie **CENĄ ZAKUPÓW** – wartość brutto Towaru wyrażona w złotych polskich, uwzględniająca podatki, w tym VAT, nieuwzględniająca natomiast kosztów dodatkowych, w tym opłat z tytułu dostawy, wskazanych w Drogerii Internetowej;
  - ii. **INFORMACJA O ZAMÓWIENIU** podsumowanie złożonego przez Klienta Zamówienia, zawierające szczegółowe informacje na jego temat;
  - iii. **KONTO** – wymagający zarejestrowania na stronie Drogerii Internetowej i podania niezbędnych danych, zindywidualizowany zbiór zasobów teleinformatycznych, umożliwiających Klientowi m.in. złożenie Zamówienia i korzystanie z Drogerii Internetowej, przy czym składanie Zamówień możliwe jest również bez posiadania KONTA, zgodnie z treścią **§2 ust.6**
  - iv. **KOSZT DOSTAWY** – spoczywający na Kliencie obowiązek uiszczenia opłaty za dostawę Towaru do miejsca wskazanego przez Klienta i znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, widoczny m.in. w trakcie dokonywania Zamówienia i w wysłanej przez Sprzedawcę wiadomości zawierającej m.in. Informację o Zamówieniu; <http://www.rossmann.pl/pomoc#dzial-3-1>
  - v. **KLIENT** – posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych osoba fizyczna, mająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej a w wypadkach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych i mająca miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych osoba prawna, mająca siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej albo mająca siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której szczególne przepisy przyznają zdolność prawną;
  - vi. **KONSUMENT** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - vii. **ŁĄCZNY KOSZT ZAMÓWIENIA** - podane do wiadomości Klienta wynagrodzenie, na które składają się: Cena produktów, Koszt dostawy oraz inne koszty, jeśli występują i zostały podane do wiadomości Konsumenta, do którego zapłaty zobowiązany jest Klient dokonujący zakupów w Drogerii Internetowej;
  - viii. **DROGERIA INTERNETOWA** - działająca pod adresem [www.rossmann.pl](http://www.rossmann.pl) platforma internetowa, której właścicielem jest Sprzedawca, umożliwiająca sprzedaż detaliczną za pośrednictwem sieci Internet, zwana zamiennie także Sklepem Internetowym;
  - ix. **SPRZEDAWCA** – Rossmann Supermarkety Drogerijne Polska sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. św. Teresy Od Dzieciątka Jezus 109, 91-222 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000048967, NIP 727 001 91 83, REGON 4707550007, kapitał zakładowy 26.442.891,61 zł, tel. +48 42/6139700 (opłata, jak za zwykłe połączenie, wg cennika właściwego operatora), e-mail: [obsługa\\_klienta@rossmann.com.pl](mailto:obsługa_klienta@rossmann.com.pl)

- x. **TOWARY, zwane również zamiennie PRODUKTAMI** – prezentowane w Drogerii Internetowej rzeczy, na które Klient może złożyć Zamówienie a następnie je kupić, zgodnie z treścią niniejszego regulaminu;
  - xi. **ZAMÓWIENIE** – sporządzone przez Klienta i przesłane Sprzedawcy oświadczenie woli zmierzające do zawarcia umowy i zawierające zestawienie Towarów, które Klient chce kupić w Drogerii Internetowej, stanowiące ofertę.
  - xii. **ZUŻYTY SPRZĘT ELEKTRYCZNY I ELEKTRONICZNY** – zużyty sprzęt pochodzący z gospodarstw domowych oraz zużyty sprzęt pochodzący ze źródeł innych niż gospodarstwa domowe, który ze względu na charakter i ilość jest podobny do zużytego sprzętu pochodzącego z gospodarstw domowych; za zużyty sprzęt pochodzący z gospodarstw domowych uznaje się odpady powstałe ze sprzętu, który z dużym prawdopodobieństwem będzie używany zarówno przez gospodarstwa domowe, jak i przez użytkowników innych niż gospodarstwa domowe; zgodnie z definicją Ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym ( Dz. U. 2015.1688)
3. W każdym przypadku, w którym w definicjach znajdujących się powyżej użyto dla określenia oznaczonej czynności, osoby lub rzeczy liczby pojedynczej, definicje te mają odpowiednie zastosowanie do liczby mnogiej, gdy zaś użyto liczby mnogiej, definicje te stosuje się odpowiednio do liczby pojedynczej.
4. Każdy Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień regulaminu i zapoznania się z jego treścią. Akceptacja regulaminu następuje każdorazowo przed złożeniem Zamówienia w Drogerii Internetowej.

## §2 WARUNKI KORZYSTANIA Z DROGERII INTERNETOWEJ

1. Warunkiem niezbędnym do pełnego skorzystania z Drogerii Internetowej jest:
  - i. rejestracja w portalu działającym pod adresem [www.rossmann.pl](http://www.rossmann.pl), poprzez prawidłowe wypełnienie formularza rejestracyjnego i podanie niezbędnych danych;
  - ii. posiadanie aktywnego Konta i aktywnego adresu e-mail, za pomocą którego dokonano rejestracji Konta;
  - iii. podanie wszystkich niezbędnych do realizacji Zamówienia danych;
  - iv. dostęp do komputera z siecią Internet i zainstalowaną przeglądarką internetową, spełniającego co najmniej wymagania opisane w **załączniku nr 1** do regulaminu;
  - v. potwierdzenie zapoznania się m.in. z treścią niniejszego regulaminu;
2. Zasady wykorzystywania plików cookies przez Sprzedawcę, w związku z realizacją Zamówienia, dostępne są w **Polityce cookies**, z którą Klient może się zapoznać pod [adresem](#).
3. Z zastrzeżeniem treści ust.6 poniżej, Klient może złożyć Zamówienie, gdy jest zalogowany do swojego Konta. Zalogowanie polega na podaniu nicku lub adresu e-mail Klienta i wcześniej ustalonego hasła, które ma charakter poufny.
4. Klient jest zobowiązany do zachowania w ścisłej tajemnicy ww. hasła i nie ujawniania go komukolwiek. Dodatkowo Klient jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia Sprzedawcy o każdym nieautoryzowanym wykorzystaniu adresu e-mail, Konta lub jakimkolwiek innym naruszeniu zasad bezpieczeństwa.
5. Klient ma prawo posiadać tylko jedno aktywne Konto w Serwisie. W przypadku powzięcia przez Sprzedawcę informacji, iż Klient jest posiadaczem więcej niż jednego Konta, Sprzedawca może je zablokować, do czasu wyjaśnienia sprawy. Z uprawnienia tego Sprzedawca może skorzystać także w przypadku, gdy osoba trzecia podszywa się pod Klienta lub w inny sposób zakłóca działanie Serwisu. Sprzedawca może ponadto wymagać od Klienta potwierdzenia, że jest posiadaczem Konta w każdym przypadku, gdy ma podstawy sądzić, że zostało ono użyte w sposób niezgodny z prawem, w tym regulaminem.

6. Klient może skorzystać z Drogerii Internetowej i złożyć Zamówienie także wówczas, kiedy nie posiada aktywnego Konta. Warunkiem niezbędnym do złożenia Zamówienia w Drogerii Internetowej, bez posiadania aktywnego Konta jest:
  - i. dostęp do komputera z siecią Internet i zainstalowaną przeglądarką internetową, spełniającego co najmniej wymagania opisane w **załączniku nr 1** do regulaminu;
  - ii. podanie wszystkich niezbędnych do realizacji Zamówienia danych;
  - iii. posiadanie aktywnego adresu e-mail, wskazanego Sprzedawcy i niezbędnego do kontaktu m.in. w celu realizacji Zamówienia;
  - iv. potwierdzenie zapoznania się z treścią niniejszego regulaminu.
7. Zakładając Konto lub składając Zamówienie bez Konta, Klient zawiera umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną. Umowa ta zawarta jest zgodnie z regulaminem określającym ogólne zasady stanowiące prawne podstawy korzystania z serwisu działającego pod adresem internetowym <http://www.rossmann.pl/>, dostępnym pod adresem <http://www.rossmann.pl/regulaminy>. W przypadku Założenia Konta umowa zawarta jest na czas nieokreślony i może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron, zgodnie z zasadami wskazanym w regulaminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Składając Zamówienie po zalogowaniu się do Konta lub składając zamówienie bez Konta, Klient zawiera umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, której szczegółowe zasady opisane są w niniejszym regulaminie. Umowa ta zawarta jest na czas określony, do dnia dostarczenia Klientowi Zamówienia lub odstąpienia od umowy, zgodnie z zasadami opisanymi poniżej.

### **§3 WARUNKI I PRZEBIEG REALIZACJI ZAMÓWIENIA, MODYFIKACJA ZAMÓWIENIA**

1. Klient może złożyć Zamówienie, jeśli zalogował się do swojego Konta w Drogerii Internetowej, zgodnie z zasadami opisanymi w regulaminie albo poprzez podanie niezbędnych danych osobowych, w celu realizacji Zamówienia bez Konta.
2. Złożenie Zamówienia wymaga zaznaczenia Produktu widocznego w Drogerii Internetowej, którego zakupem Klient jest zainteresowany i następnie wybrania polecenia „Dodaj do koszyka”. W koszyku Klient jest zobowiązany wskazać liczbę zamawianych Produktów. Następnie Klient jest zobowiązany postępować zgodnie z instrukcjami zamieszczonymi na stronie Drogerii Internetowej, w szczególności wskazać adres na terytorium Polski, na który zamówione Produkty mają być dostarczone lub wybrać z listy jeden ze wskazanych przez Sprzedawcę na stronie Drogerii Internetowej adres sklepu Sprzedawcy, w którym osobiście dokona odbioru Zamówienia. Do obowiązków Klienta należy również wybór sposobu zapłaty. W celu złożenia Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji regulaminu. Klient składa Zamówienie poprzez kliknięcie przycisku „Złóż zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.
3. W trakcie składania Zamówienia Klient jest informowany przez Sprzedawcę m.in. o metodach i warunkach dostawy Produktów oraz warunkach i sposobach zapłaty za zamówione Produkty. Następnie, Klientowi udostępniane jest na stronie internetowej podsumowanie złożonego Zamówienia, w którym jest on informowany o głównych cechach wszystkich Produktów, które zostały przez niego wybrane, sposobie dostawy oraz Cenie Produktów i łącznym Koszcie Zamówienia, a także wybranym przez Klienta sposobie zapłaty za Produkty. Informacja o złożonym zamówieniu wysyłana jest również na adres e-mail, wskazany przez Klienta podczas zakładania Konta lub adres e-mail podany przez Klienta podczas składania Zamówienia bez Konta. Ta wiadomość potwierdza tylko otrzymanie przez Sprzedawcę Zamówienia i nie stanowi oświadczenia woli zawarcia umowy.
4. Sprzedawca nie gwarantuje stałej dostępności Towarów prezentowanych w Drogerii Internetowej. Informacje o Produktach podane na stronie internetowej Sprzedawcy stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 [Kodeksu cywilnego](#). Zamówienia, dla których wybrano formę dostawy odbiór osobisty kompletowane są z aktualnych stanów

asortymentowych wybranego przez Klienta sklepu. W przypadku, kiedy Klient wybierze jako formę dostawy odbiór osobisty Zamówienia w wybranych sklepie Sprzedawcy i wybrany produkt nie będzie dostępny już w chwili składania zamówienia, Klientowi wyświetli się automatycznie informacja o braku dostępności danego towaru. Jeśli w trakcie kompletacji zamówienia okaże się, że część spośród Towarów zamówionych przez Klienta będzie niedostępna, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem drogą e-mailową, w celu uzgodnienia wariantu zakupu. Klient będzie mógł wybrać jedną z dwóch opcji: rezygnacja z Zamówienia lub przesłanie niepełnego Zamówienia. W przypadku, gdy Klient nie dokona wyboru jednej z dwóch opcji wskazanych powyżej w ciągu 12 godzin, przyjmuje się, że zrezygnował z Zamówienia. Jeżeli wszystkie Towary zamówione przez Klienta będą niedostępne, Zamówienie zostanie anulowane. Jeśli Klient dokonał płatności elektronicznej za Zamówienie w formie przelewu, z góry na konto, a następnie zrezygnował z niego, z przyczyn i na warunkach opisanych powyżej, Sprzedawca zwróci Klientowi otrzymaną od niego płatność za to Zamówienie. Jeśli Klient dokonał płatności elektronicznej za Zamówienie w formie przelewu z góry na konto, a następnie wyraził zgodę na przesłanie Zamówienia niepełnego, łączny Koszt Zamówienia zostanie przez Sprzedawcę skorygowany, zgodnie z treścią §4 ust.2.

5. Po skompletowaniu Zamówienia, Sprzedawca wyśle do Klienta wiadomość e-mail zatytułowaną „Zamówienie oczekuje na odbiór” lub „Informacja o wysyłce”, w zależności od tego, jaki sposób dostawy został wybrany przez Klienta. Wiadomość ta stanowi ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia, zawiera Informację o Zamówieniu i od chwili, kiedy wiadomość e-mail zostanie przekazana do systemu mailowego Klienta w sposób umożliwiający jej odczytanie, umowę uważa się za zawartą. Do chwili potwierdzenia przez Sprzedawcę Zamówienia w sposób opisany powyżej, nie jest on zobowiązany do dostarczenia Produktów Klientowi.
6. Do chwili otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w ust.5 jego Zamówienie stanowi dla Sprzedawcy ofertę zakupu zamówionych Produktów. Do czasu wysłania wiadomości, o której mowa w ust.5, Klient może złożyć oświadczenie o jego cofnięciu.
7. Realizacja Zamówienia jest ograniczona do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawa jest możliwa tylko dla Klientów, którzy podali adres dostawy na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji danych Klienta.
9. Wartość całego jednego Zamówienia nie może przewyższać kwoty 5000 zł.
10. Sprzedawca jest zobowiązany do wysłania tylko tych Produktów, które wskazał w wiadomości, o której mowa w ust.5 powyżej. Tym samym Sprzedawca nie jest zobowiązany, aby dostarczyć Klientowi jakiegokolwiek inne Produkty.

#### **§4 CENY, FORMY PŁATNOŚCI**

1. Zamieszczone w Drogerii Internetowej Ceny Produktów zawierają wszelkie cła i podatki, w tym podatek VAT, nie zawierają natomiast kosztów dodatkowych, w tym kosztów dostawy, wskazanych w Drogerii Internetowej. Ceny podawane są w złotych polskich.
2. Wiążąca i ostateczna jest Cena Produktu podana w koszyku, w chwili składania Zamówienia przez Klienta. Informacja na temat łącznego Kosztu Zamówienia i ceny poszczególnych elementów na niego się składających, przedstawiana jest w Drogerii Internetowej, w szczególności w Koszyku, przed potwierdzeniem przez Klienta całego złożonego Zamówienia, sposobu dostawy i formy płatności. Łączny Koszt Zamówienia może zostać skorygowany w przypadku opisanym w §3 ust.3 Regulaminu, tj. w sytuacji kiedy Klient wyraził zgodę, na przesłanie Zamówienia niepełnego. Łączny Koszt Zamówienia może wówczas ulec skorygowaniu, tak aby obejmował Ceny Produktów, które są aktualnie dostępne w Drogerii Internetowej i mają być dostarczone Klientowi, a także odpowiedni dla nich Koszt Dostawy.

3. Sprzedawca ma prawo do bieżącej aktualizacji cen oraz obejmowania oferowanych w Drogerii Internetowej Produktów, wybranymi przez siebie promocjami lub wyprzedażami. Uprawnienie to nie ma wpływu na Zamówienia złożone przez Klientów przed dokonaniem ww. czynności.
4. W przypadku sprzedaży Produktów objętych promocją lub akcją wyprzedażową, których ilość jest ograniczona, realizacja Zamówienia jest uzależniona od kolejności wpływu Zamówień do Sprzedawcy.
5. Koszty Dostawy są wskazywane przez Sprzedawcę w trakcie składania Zamówienia, ich wysokość zależy m.in. od wybranego przez Klienta sposobu dostawy. Z Kosztami Dostawy Klient może się zapoznać także pod adresem <http://www.rossmann.pl/pomoc#dzial-3-1>
6. Za Zamówienia składane w Drogerii Internetowej, Klient może zapłacić wybierając spośród następujących rodzajów płatności:
  - i. płatność z góry na konto, czyli płatność elektroniczna w formie przelewu lub płatność kartą płatniczą, za pośrednictwem serwisu Przelewy 24;
  - ii. płatność z góry na konto, czyli płatność elektroniczna w formie przelewu, płatność BLIK lub płatność kartą płatniczą, za pośrednictwem serwisu PayU.  
Ze szczegółowymi informacjami na temat metod zapłaty, Klient może się zapoznać rozpoczynając składanie Zamówienia i w jego trakcie. Informacje na temat metod płatności Klient może znaleźć również na stronie internetowej <http://www.rossmann.pl/platnosci>
7. W przypadku zapłaty za Produkty kurierowi DPD, FedEx Klient może uiścić cenę wyłącznie gotówką.
8. Płatność elektroniczna za pośrednictwem serwisu Przelewy 24, jest możliwa wówczas, gdy bank, w którym Klient posiada rachunek bankowy ma zawartą odpowiednią umowę, dopuszczającą taką formę rozliczeń z PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, która jest właścicielem serwisu Przelewy 24. Warunkiem koniecznym do skorzystania przez Klienta z tej formy płatności jest również posiadanie przez niego dostępu do usług bankowości elektronicznej.
9. Płatność elektroniczna za pośrednictwem serwisu PayU, jest możliwa wówczas, gdy bank, w którym Klient posiada rachunek bankowy ma zawartą odpowiednią umowę, dopuszczającą taką formę rozliczeń z PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, która jest właścicielem serwisu PayU. Warunkiem koniecznym do skorzystania przez Klienta z tej formy płatności jest również posiadanie przez niego dostępu do usług bankowości elektronicznej, a w przypadku płatności BLIK warunkiem koniecznym jest również dostęp do aplikacji mobilnej, której wydawcą jest bank, w którym Klient posiada rachunek bankowy.
10. Płatność przy użyciu karty płatniczej, za pośrednictwem serwisu Przelewy 24, jest możliwa wówczas, gdy Klient posiada kartę płatniczą, wydaną przez bank, który ma zawartą odpowiednią umowę, dopuszczającą taką formę rozliczeń z PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, która jest właścicielem serwisu Przelewy24.
11. Płatność przy użyciu karty płatniczej, za pośrednictwem serwisu PayU, jest możliwa wówczas, gdy Klient posiada kartę płatniczą, wydaną przez bank, który ma zawartą odpowiednią umowę, dopuszczającą taką formę rozliczeń z PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, która jest właścicielem serwisu PayU.
12. W przypadku płatności elektronicznej, płatności przy użyciu karty płatniczej oraz płatności BLIK, realizacja Zamówienia nastąpi, jeśli w ciągu 1 godziny od chwili kliknięcia przez Klienta w przycisk „**Zamawiam z obowiązkiem zapłaty**”, Klient dokona płatności za Zamówienie, co zostanie potwierdzone uznaniem rachunku bankowego Sprzedawcy, całą kwotą przypadającą do zapłaty. Za datę dokonania płatności będzie uznawana chwila, kiedy rachunek bankowy Sprzedawcy zostanie uznany kwotą łącznego Kosztu Zamówienia, uiszczonego przez Klienta.
13. Do zamówionych Produktów Sprzedawca dołącza dowód sprzedaży w postaci paragonu fiskalnego lub faktury VAT, w zależności od treści żądania Klienta. Do Zamówienia Sprzedawca

dołącza również wzór formularza odstąpienia od umowy, w każdym przypadku, w którym Klient jest Konsumentem.

## **§5 WARUNKI DOSTAWY, CZAS REALIZACJI**

1. Dostawa jest realizowana wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby dostawy Produktów:
  - i. przesyłka kurierska – DPD lub FedEx;
  - ii. przesyłka kurierska pobraniowa – DPD lub FedEx;
  - iii. osobisty odbiór Zamówienia w wybranym sklepie Sprzedawcy, wskazanym w trakcie składania Zamówienia i widocznym na zamieszczonej pod adresem internetowym liście <http://www.rossmann.pl/pomoc#dzial-4-1>.Sprzedawca może zawiesić czasowo dostępność poszczególnych form dostawy, o czym każdorazowo Klient będzie informowany w widoczny sposób na etapie składania Zamówienia.
3. Na stronie Drogerii Internetowej Sprzedawca zamieszcza informację o liczbie dni roboczych, za które uznaje dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w ciągu których nastąpi nadanie przesyłki z Produktami, na adres podany przez Klienta w procesie składania Zamówienia. Ze szczegółowymi informacjami na temat form i warunków dostawy, w tym ich ceny, Klient może zapoznać się rozpoczynając składanie Zamówienia i w jego trakcie. Informacje na ten temat Klient może znaleźć również na stronie internetowej <http://www.rossmann.pl/pomoc#dzial-4>.
4. W stosunku do Klientów nie będących Konsumentami, w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z opóźnienia w dostawie, a odpowiedzialność za Zamówienie ograniczona jest do ceny jego poszczególnych składników.
5. Dostawa Produktów do Klienta nastąpi w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia przez Klienta Zamówienia. W przypadku wyboru przez Klienta opcji odbioru w sklepie Sprzedawcy, oznacza to, że w ww. terminie Produkty zostaną skompletowane i Zamówienie będzie oczekiwać na odbiór. Klient jest zobowiązany odebrać tak przygotowane w sklepie Zamówienie, w terminie nie dłuższym niż 72 godziny od chwili otrzymania wiadomości e-mail zawierającej informację, że Zamówienie jest gotowe do odbioru. Z zastrzeżeniem zdania ostatniego, w przypadku wyboru, jako sposobu dostawy przesyłki kurierskiej, kurier podejmie dwie próby doręczenia Zamówienia.
6. Na żądanie Sprzedawcy lub działającego w jego imieniu kuriera, Klient jest zobowiązany potwierdzić odbiór Produktów. W chwili dostarczenia Produktów, Sprzedawca zaleca sprawdzenie, czy Produkty nie są wadliwe, a opakowanie nie zawiera widocznych uszkodzeń lub zniszczeń. W przypadku dostrzeżenia wad, zniszczeń lub uszkodzeń opakowania lub Produktów, Sprzedawca zaleca sporządzenie przez Klienta i kuriera protokołu potwierdzającego ww. okoliczności i kontakt ze Sprzedawcą. W przypadku dostrzeżenia wad, zniszczeń lub uszkodzeń opakowania lub Produktów, które Klient odbiera w sklepie, Sprzedawca zaleca niezwłoczne poinformowanie go o tym fakcie. Klient, który nie jest Konsumentem jest zobowiązany do sprawdzenia stanu Produktów po dostarczeniu Zamówienia i w obecności kuriera lub w obecności Sprzedawcy. W tym przypadku, w razie stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych Zamówienia, powstałych w trakcie transportu, Klient powinien spisać protokół szkody i niezwłocznie skontaktować się ze Sprzedawcą.
7. Produkty dostarczane są w standardowym opakowaniu Sprzedawcy. Jedno opakowanie nie może być cięższe niż 30 kg. Ograniczenie wagowe nie ma zastosowania do Zamówień odbieranych osobiście w wybranych sklepach Rossmann. Dodatkowe opakowania podlegają opłatom wskazanym w odpowiednich instrukcjach widocznych dla Klienta i zamieszczonych na stronie <http://www.rossmann.pl/pomoc#dzial-3-1>.

8. Klient powinien zapewnić odbiór Produktów bez zbędnej zwłoki i w sposób bezpieczny. Jeśli Klient nie odbierze Zamówienia we wskazanych w §5 ust.5 terminach, sprecyzowanych dla poszczególnych form dostawy, Zamówienie zostanie zwrócone do siedziby Sprzedawcy.
9. Jeżeli Klient nie odbierze Zamówienia we wskazanych w §5 ust.5 terminach, sprecyzowanych dla poszczególnych form dostawy, Sprzedawca jest uprawniony do odstąpienia od umowy sprzedaży. Z uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży Sprzedawca może skorzystać odpowiednio w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia podjęcia pierwszej próby doręczenia Zamówienia lub w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia upływu terminu na odbiór zamówienia przez Klienta w sklepie, wskazanego w §5 ust. 5. W przypadku podjęcia decyzji o odstąpieniu od umowy, Sprzedawca jest zobowiązany powiadomić o tym Klienta. Sprzedawca dokona zwrotu otrzymanych od Klienta płatności. Sprzedawca dokona zwrotu płatności na rzecz Konsumenta w ten sam sposób, jakiego ten użył do zapłaty, chyba że Konsument zgodził się on na inny sposób zwrotu.

## §6 REKLAMACJE

1. Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć Konsumentowi Produkt wolny od wad fizycznych i prawnych, dobrej jakości. Sprzedawca nie świadczy usług posprzedażowych, serwisowych i nie udziela dodatkowych gwarancji na sprzedawane rzeczy. Do obowiązków Sprzedawcy należy dostarczenie Konsumentowi rzeczy wolnej od wad.
2. Sprzedawca odpowiada względem Klienta będącego Konsumentem, jeżeli zakupiony przez niego Produkt ma wady fizyczne lub prawne. Do postępowania w zakresie zgłoszonych przez Konsumenta reklamacji znajdują zastosowanie postanowienia art. 556 i nast. [Kodeksu cywilnego](#). Reklamacje mogą być składane na adres: **Serwis Reklamacyjny Rossmann SDP sp. z o.o. ul. św. Teresy 109, 91-222 Łódź** lub osobiście w każdym sklepie, w którym Sprzedawca prowadzi działalność. W celu złożenia reklamacji Konsument może skorzystać z formularza dostępnego m.in. na stronie internetowej <http://www.rossmann.pl/Portals/0/dokumenty/FormularzReklamacyjny.pdf>. Skorzystanie z tego formularza nie jest jednak obowiązkowe. Prawa i obowiązki Konsumenta oraz zalecenia w zakresie składania reklamacji zostały opisane w stanowiącej **załącznik nr 2** do regulaminu Procedurze, z którą Konsument może się zapoznać także na stronie internetowej <http://www.rossmann.pl/Portals/0/dokumenty/instrukcjareklamacyjna.pdf>
3. Odpowiedzialność Sprzedawcy względem Klienta, który nabywa Towar, nie będąc jednocześnie Konsumentem, jest ograniczona do kwoty, jaką Klient zapłacił za objęty reklamacją Produkt i kwoty stanowiącej równowartość kosztów jego dostawy, w przypadku gdy przedmiotem reklamacji jest również dostawa. W przypadku uznania przez Sprzedawcę reklamacji za uzasadnioną, Klient nie będący Konsumentem otrzyma Towar wolny od wad lub zostanie mu zwrócona Cena Produktu. Wybór sposobu zaspokojenia roszczeń z tytułu reklamacji w tym przypadku, należy do Sprzedawcy a ciężar dowodu, że rzecz sprzedana ma wady, obciąża Klienta. Sprzedawca jest zobowiązany rozpoznać reklamację, o której mowa w niniejszym przepisie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od chwili otrzymania pisemnego zgłoszenia. Termin ten może ulec wydłużeniu o czas uzupełnienia przez Klienta informacji niezbędnych, wg oceny Sprzedawcy, do rozpoznania reklamacji. Na wezwanie Sprzedawcy, Klient jest zobowiązany dostarczyć reklamowany Produkt do miejsca wskazanego przez Sprzedawcę, na swój koszt.
4. Informujemy że pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (tzw. platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną (jest dostępna we wszystkich językach UE) stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego

rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z zawarcia internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług. Platforma umożliwia złożenie skargi dotyczącej towarów lub usług zakupionych przez Internet, zarówno w kraju, jak i za granicą. Niezależnie przypominamy, że adres poczty elektronicznej, pod którym mogą się Państwo z nami kontaktować to: [obsługa\\_klienta@rossmann.com.pl](mailto:obsługa_klienta@rossmann.com.pl).

## §7 WARUNKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY I MODYFIKACJI ZAMÓWIENIA

1. W przypadku kiedy Klient zrezygnuje z Zamówienia, zgodnie z treścią §3 ust.4 lub gdy Zamówienie nie będzie mogło być zrealizowane z tego względu, że objęte nim Produkty nie będą dostępne, Sprzedawca jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Klienta i zwrócić mu wszelkie otrzymane płatności. Zwrot płatności Konsumentowi zostanie dokonany w ten sam sposób, jakiego Konsument użył do zapłaty, chyba że zgodził się on na inny sposób zapłaty.
2. Każdy Klient będący Konsumentem jest uprawniony do odstąpienia od zawartej umowy sprzedaży, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania Zamówienia. Aby skorzystać z tego uprawnienia, Konsument jest zobowiązany wysłać na adres **Rossmann SDP sp. z o.o., ul. św. Teresy od Dzieciątka Jezus 111, 91-222 Łódź** oświadczenie o odstąpieniu. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Konsument może złożyć na formularzu dostępnym m.in. na stronie internetowej: <http://www.rossmann.pl/Portals/0/dokumenty/FormularzOdstapieniaOdUmowy.pdf> i stanowiącym **załącznik nr 3** do regulaminu. Formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy dołączany jest przez Sprzedawcę także do każdego Zamówienia, które jest dostarczane Konsumentowi. Skorzystanie z tego formularza nie jest jednak obowiązkowe.
3. Z zastrzeżeniem treści zdania drugiego, Sprzedawca jest zobowiązany zwrócić Konsumentowi wszelkie otrzymane płatności, w tym Cenę Produktów oraz Koszt dostawy. W zakresie Kosztu dostawy Sprzedawca jest zobowiązany zwrócić Konsumentowi tylko koszt zwykłego, najtańszego sposobu dostarczenia Zamówienia, oferowanego przez Sprzedawcę. Oznacza to, że jeżeli Konsument wybrał inny niż najtańszy oferowany przez Sprzedawcę zwykły sposób dostarczenia Zamówienia, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu poniesionych przez Konsumenta dodatkowych kosztów z tym związanych.
4. Sprzedawca dokona zwrotu płatności otrzymanych od Konsumenta, w tym Ceny Produktów oraz Kosztu dostawy niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania wysłanego przez Konsumenta zawiadomienia o odstąpieniu od umowy. Sprzedawca może powstrzymać się od zwrotu Łącznego Kosztu Zamówienia do chwili otrzymania Produktów od Konsumenta lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu odesłania Produktów, w zależności, co nastąpi wcześniej.
5. Zwrot Towarów powinien nastąpić w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Bezpośrednie koszty związane ze zwrotem Towaru, stanowiące następstwo odstąpienia przez Konsumenta od umowy sprzedaży, ponosi Konsument. Na stronie internetowej <http://www.rossmann.pl/pomoc#dzial-6-2> Konsument może zapoznać się z przykładowymi cennikami, w których zostały wskazane stawki wynagrodzenia pobieranego przez Poczta Polską i inne, wybrane podmioty świadczące takie usługi. Sprzedawca przekazuje Konsumentowi informację w tym zakresie także w chwili, kiedy Klient rozpoczyna składanie Zamówienia i w jego trakcie.
6. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi m.in. w odniesieniu do umów:
  - i. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - ii. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;



- iii. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- iv. w której przedmiotem są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu
- v. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

### **§7(a) WARUNKI ZWROTU ZUŻYTEGO SPRZĘTU ELEKTRYCZNEGO I ELEKTRONICZNEGO**

a) Każdy klient dokonując zakupu urządzeń elektrycznych i elektronicznych za pośrednictwem Drogerii Internetowej Rossmann, może dokonać zwrotu zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego tego samego rodzaju, co sprzęt sprzedawany, za pośrednictwem firmy kurierskiej, dostarczającej do Klienta zamówienie.

b) W celu dokonania zwrotu zużytego sprzętu, należy wypełnić Formularz kontaktowy, dostępny na stronie: <http://www.rossmann.pl/kontakt>.

c) Aby dokonać zwrotu zużytego sprzętu spełnione muszą być następujące warunki:

1. sprzęt przeznaczony do zwrotu powinien zostać odpowiednio przygotowany (zabezpieczony do transportu) przez Klienta, tj:

- należy odłączyć sprzęt od wszelkich instalacji, w razie konieczności opróżnić (np. wylanie wody z żelazka),
- zalecane jest, aby umieścić sprzęt w pudełku kartonowym (nie musi być to oryginalne opakowanie) oraz zabezpieczyć przed jego przemieszczaniem się wewnątrz pudełka

2. Za jedną nową sztukę zakupionego sprzętu można zwrócić tylko jedną sztukę sprzętu zużytego.

3. Zużyty sprzęt musi być tego samego rodzaju i pełnić te same funkcje, co sprzęt sprzedawany np.: Klient chce zwrócić do Rossmann SDP zużytą lokówkę, zatem musi dokonać w Rossmann SDP zakupu nowej lokówki;

4. Zużyty sprzęt musi być kompletny, przy czym za niekompletny zużyty sprzęt uważa się sprzęt, który nie zawiera istotnych, z uwagi na przeznaczenie sprzętu do jakiego został zaprojektowany, części składowych, podzespołów i materiałów eksploatacyjnych, stanowiących część sprzętu, z którego powstał zużyty sprzęt, w dniu wprowadzenia do obrotu tego sprzętu.

d) Zwrot zużytego sprzętu będzie się odbywał wyłącznie w dni robocze, od poniedziałku do piątku;

e) Zwrot zużytego sprzętu będzie się odbywał na koszt Sprzedawcy;

f) Przekazany do zwrotu zużyty sprzęt nie podlega zwrotowi;

g) Sprzedawca może odmówić przyjęcia zużytego sprzętu, który z uwagi na jego zanieczyszczenie stwarza zagrożenie dla zdrowia lub życia osób przyjmujących zużyty sprzęt.

f) Wszelkie niezbędne informacje na temat zasad zbierania zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego oraz informacje dotyczące punktów zbierania zużytego sprzętu na terenie Polski dostępne są na stronie: <http://www.rossmann.pl/pomoc#dzial-7>

\*Zgodnie z [ustawą o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym](#).

## §8 DANE OSOBOWE

1. Przetwarzanie danych osobowych Klienta zostało opisane w odrębnych dokumentach – w zależności od formy składania Zamówienia:
  - a) Zamówienie z logowaniem do aktywnego Konta – [szczegóły](#);
  - b) Zamówienie bez konta – [szczegóły](#).

## §9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Sprzedawcy wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, gdy oferowane do sprzedaży produkty nie spełniają indywidualnych oczekiwań Klienta i nie posiadają indywidualnych właściwości. Zawierając umowę sprzedaży strony nie określają żadnego specyficznego celu, dla którego nabywany jest lub wytworzony produkt. Produkty są standardowe i nie są wykonywane na indywidualne zamówienie.
3. Klient zobowiązany jest korzystać z Drogerii Internetowej, w sposób zgodny z jej przeznaczeniem i powstrzymać się od wszelkiej działalności, która mogłaby zakłócić jej prawidłowe funkcjonowanie.
4. Sprzedawca może zablokować możliwość składania Zamówień przez Klienta, jeżeli uzna jego działanie za naruszające powszechnie obowiązujące przepisy prawa, dobre obyczaje lub zasady współżycia społecznego. Sprzedawca może zablokować możliwość, o której mowa w zdaniu poprzednim także wtedy, gdy uzyska uzasadnione podejrzenie, że Klient naruszył postanowienia niniejszego regulaminu. O zablokowaniu możliwości składania Zamówień, Klient zostanie powiadomiony poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres poczty elektronicznej podany w procesie rejestracji lub w trakcie składania Zamówienia. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, możliwość składania Zamówień może zostać odblokowana lub umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawarta w celu prowadzenia konta na portalu <http://www.rossmann.pl/> zostanie rozwiązana przez Sprzedawcę w trybie natychmiastowym, a przedmiotowe Konto zostanie usunięte (odpowiednio w przypadku Klienta nie posiadającego Konta, Klient nie będzie mógł składać zamówień z danego adresu e-mail).
5. Informacje o produkcie zamieszczone w Drogerii Internetowej nie są równoznaczne z dostępnością tych Towarów u Sprzedawcy i możliwością realizacji Zamówienia.
6. Jeśli nic innego nie wynika z treści informacji umieszczonej w Drogerii Internetowej lub odpowiednim regulaminie, Ceny Produktów nie podlegają dodatkowym rabatami lub promocjom, które mogą w tym czasie obowiązywać w sklepach Sprzedawcy.
7. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, przerwy w funkcjonowaniu Drogerii Internetowej spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Drogerii Internetowej z komputerem lub siecią, z której korzysta Klient.
8. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie serwerów pocztowych, na które przesyłane są wiadomości e-mail i adresów e-mail Klientów, usuwanie lub blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Klienta lub czasowe zawieszenie dostępności Drogerii Internetowej w przypadku konieczności przeprowadzenia m.in. konserwacji, wymiany sprzętu lub też w związku z rozbudową lub modernizacją Drogerii Internetowej.
9. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę możliwości korzystania z pieniędzy, utratę czasu, podanie nieprawdziwych lub nieprawidłowych informacji, lub jakąkolwiek szkodę pośrednią lub wtórną.

## §10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Jeżeli którekolwiek z postanowień regulaminu są lub staną się niezgodne z prawem, niewykonalne, niekompletne, nieskuteczne lub nieważne, to nie spowoduje to naruszenia skuteczności umowy z Klientem w jej pozostałej części. W takim wypadku strony zawierające umowę są zobowiązane zastąpić postanowienie niekompletne lub nieskuteczne uregulowaniem skutecznym prawnie, które będzie odpowiadało lub będzie najbliższe celowi i wytyczonym zamierzeniom ekonomicznym postanowienia niekompletnego, nieskutecznego, niezgodnego z prawem, niewykonalnego, nieważnego.
2. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące w Polsce przepisy prawa, w tym przepisy [Kodeksu Cywilnego](#).
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu. Zmiany regulaminu nie będą naruszać praw Klientów, którzy złożyli Zamówienie przed dniem wejścia w życie zmiany. Zmiany regulaminu wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia ich opublikowania. Sprzedawca poinformuje o zmianach za pomocą wiadomości e-mail przesyłanej na adres Klienta. Jeśli Klient nie wyraża zgody na zmianę, wówczas powinien kliknąć w ikonę „Nie akceptuję zmiany Regulaminu”. Brak akceptacji zmiany, skutkować będzie brakiem możliwości składania Zamówień w Drogerii Internetowej.
4. Regulamin niniejszy wraz z późniejszymi zmianami obowiązuje od dnia 25 grudnia 2014 roku. Do umów zawartych przed dniem 25 grudnia 2014 roku, stosuje się przepisy dotychczasowe.

Łódź, dnia 31 października 2018 roku

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Wymagania techniczne, jakie powinien spełniać komputer, niezbędne do korzystania z Drogerii Internetowej Rossmann

Załącznik nr 2 - Instrukcja postępowania, z której mogą skorzystać Konsumenty, w przypadku składania reklamacji rzeczy zakupionych w Drogerii Internetowej Rossmann

Załącznik nr 3 - Formularz odstąpienia od umowy