

REGULAMIN SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ

APTEKA VERUS

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki, zasady oraz sposób sprzedaży prowadzonej przez APTEKA VERUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Pobiedziskach, za pośrednictwem PLATFORMY E-VERUS.PL (zwanego dalej: „PLATFORMĄ”).
2. APTEKA VERUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Pobiedziskach jest uprawniona do prowadzenia apteki ogólnodostępnej na podstawie zezwolenia nr **85/2009**, wydanego w dniu 22.12.2009 r. , przez Wielkopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego w Poznaniu.

§ 1. Definicje

1. **Apteka** – apteka ogólnodostępna „Verus” prowadzona przez APTEKA VERUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Pobiedziskach (62-010), ul. Kostrzyńska 2, NIP: 7772507978, REGON: 639776830, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000533287, kapitał zakładowy 1 201 500,00 zł, na prowadzenie której Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny w Poznaniu wydał zezwolenie nr **85/2009** Apteka prowadzi sprzedaż wysyłkową produktów leczniczych.
2. **Dni robocze** - oznacza dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **Dostawa** - oznacza czynność faktyczną polegającą na dostarczeniu Klientowi przez Sprzedawcę, za pośrednictwem Dostawcy, Towaru określonego w zamówieniu.
4. **Dostawca** - oznacza podmiot, z którym współpracuje Sprzedawca w zakresie dokonywania Dostawy Towarów w tym w szczególności firmy kurierskie i inne podmioty świadczące usługi dostawy towarów do skrytek pocztowych (np. paczkomaty). Produkty lecznicze nie są dostarczane za pośrednictwem skrytek pocztowych (np. paczkomaty). Wysyłka Produktu leczniczego odbywa się warunkach zapewniających jakość Produktu leczniczego oraz bezpieczeństwo stosowania – art. 68 ust 3k ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (Dz.U. z 2025 r., poz. 750), co stanowi podstawę do ograniczenia wyboru Dostawcy w trakcie składania zamówienia.
5. **Klient** - oznacza podmiot, na rzecz którego zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa mogą być świadczone usługi drogą elektroniczną lub z którym zawarta może być Umowa sprzedaży.
6. **Konsument** - oznacza osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
7. **Konto** - oznacza indywidualny dla każdego Klienta panel, uruchomiony na jego rzecz przez DEBER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Poznaniu (60-685), ul. Henryka Łowmiańskiego 2, NIP 7773280123, REGON: 366768594, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000667889, kapitał zakładowy 5 000,00 zł, prowadząca PLATFORMĘ oraz świadczący Usługi opisane w Regulaminie, będąca usługą świadczoną drogą elektroniczną, która ułatwia dostęp i korzystanie ze wszystkich usług oferowanych na PLATFORMIE. Zasady zakładania oraz prowadzenia Konta reguluje REGULAMIN PLATFORMY (<https://e-verus.pl/strony/regulamin.html>).

8. **Platforma** – PLATFORMA INTERNETOWA E-VERUS.PL prowadzona przez DEBER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Poznaniu (60-685), ul. Henryka Łowmiańskiego 2, NIP 7773280123, REGON: 366768594, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000667889, kapitał zakładowy 5 000,00 zł, która oferuje dostęp do wyszukiwarki umożliwiającej przeglądanie produktów Apteki w celu dokonania zakupów w Aptece.
9. **Produkt leczniczy** - oznacza substancję lub mieszaninę substancji, przedstawianą jako posiadająca właściwości zapobiegania lub leczenia chorób występujących u ludzi lub zwierząt lub podawaną w celu postawienia diagnozy lub w celu przywrócenia, poprawienia lub modyfikacji fizjologicznych funkcji organizmu poprzez działanie farmakologiczne, immunologiczne lub metaboliczne.
10. **Przedsiębiorca** - oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i dokonującą czynności prawnej związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
11. **Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta** - oznacza osobę fizyczną zawierającą Umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy sprzedaży wynika, że nie posiada ona dla tego Przedsiębiorcy zawodowego charakteru, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
12. **Regulamin** - oznacza niniejszy regulamin.
13. **Sprzedawca** - oznacza APTEKA VERUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Pobiedziskach (62-010), ul. Kostrzyńska 2, NIP: 7772507978, REGON: 639776830, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000533287, kapitał zakładowy 1 201 500,00 zł, będącą jednocześnie właścicielem Sklepu Internetowego.
14. **Towar** - oznacza produkt przedstawiony przez Sprzedawcę za pośrednictwem PLATFORMY, mogący być przedmiotem Umowy sprzedaży.
15. **Trwałość** - zdolność Towaru do zachowania jego funkcji i właściwości w toku zwykłego korzystania.
16. **Trwały nośnik** - oznacza materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi lub Sprzedawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
17. **Umowa sprzedaży** - oznacza umowę sprzedaży zawartą na odległość, na zasadach określonych w Regulaminie, między Klientem a Sprzedawcą.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Sprzedawca nie prowadzi obrotu hurtowego Produktami leczniczymi w rozumieniu art. 72 ust. 3 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne (Dz.U. z 2025 r., poz. 750). Sprzedawca zbywa Produkty lecznicze wyłącznie na rzecz podmiotów uprawnionych, w celach i na zasadach określonych w przepisach ustawy Prawo farmaceutyczne, w szczególności zaś jej art. 86a.
2. Apteka nie prowadzi wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych z przepisu lekarza (na receptę).

3. W ramach wysyłkowej sprzedaży Produktów leczniczych nie mają zastosowania przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 poz. 287 t.j), zgodnie z art. 3a tejże ustawy.
4. 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.
5. Wraz z zawarciem Umowy sprzedaży Klient oświadcza, iż nie prowadzi działalności uprawniającej do obrotu produktami leczniczymi oraz że produkty lecznicze zostały zakupione jedynie do użytku własnego Klienta i nie będą podlegały dalszej odsprzedaży.
6. Klient akceptuje Regulamin w toku dokonywania zamówienia.

§ 3. Zamówienia

1. Zamówienia mogą być składane na PLATFORMIE.
2. W celu złożenia zamówienia na Towary Apteki, Klient zobowiązany jest wypełnić elektroniczny formularz zamówienia udostępniony na PLATFORMIE.
3. Informacje zawarte na PLATFORMIE nie stanowią oferty Sprzedawcy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a jedynie zaproszenie Klientów do składania ofert zawarcia Umowy sprzedaży.
4. Klient może składać zamówienia na PLATFORMIE przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Klient może składać zamówienia na PLATFORMIE również za pośrednictwem telefonu w godzinach i dniach wskazanych na PLATFORMIE.
5. Klient składający zamówienie za pośrednictwem PLATFORMY, kompletuje zamówienie na PLATFORMIE wybierając Towar, którym jest zainteresowany. Dodanie Towaru do zamówienia następuje przez wybór ikony KOSZYKA lub polecenia DODAJ DO KOSZYKA przy danym Towarze prezentowanym na PLATFORMIE. Klient po skompletowaniu całości zamówienia następnie zostaje przekierowany na Stronę Internetową Sprzedawcy. W kolejnym kroku klient wskazuje w „KOSZYKU” sposób Dostawy oraz formę płatności i składa zamówienie przez wysłanie formularza zamówienia do Sprzedawcy, wybierając na Stronie Internetowej Sklepu przycisk „Zamów i zapłać”. Każdorazowo przed wysyłką zamówienia do Sprzedawcy, Klient jest informowany o łącznej cenie za wybrany Towar i Dostawę, jak też o wszystkich dodatkowych kosztach, jakie jest zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży.
6. W celu złożenia Zamówienia za pośrednictwem telefonu, Klient kontaktuje się z pracownikiem Sprzedającego pod numerem dostępnym na PLATFORMIE we wskazanych godzinach i dniach. Koszt połączenia ze Sprzedającym ponosi Klient według stawek operatora.
7. W celu złożenia Zamówienia za pośrednictwem telefonu, Klient kontaktuje się z pracownikiem Sprzedającego pod numerem dostępnym na PLATFORMIE we wskazanych godzinach i dniach. Koszt połączenia ze Sprzedającym ponosi Klient według stawek operatora.
8. Klient składa zamówienie przez telefon podając Sprzedawcy nazwę Towaru spośród Towarów znajdujących się na PLATFORMIE oraz ilość Towaru jaką chce zamówić. Następnie, po skompletowaniu całości zamówienia Klient określa sposób i adres Dostawy oraz formę płatności, a także wskazuje swój adres poczty elektronicznej w celu potwierdzenia zamówienia.
9. Każdorazowo podczas składania przez Klienta zamówienia przez telefon Sprzedawca informuje Klienta o cenie łącznej wybranych Towarów oraz łącznym koszcie wybranego sposobu Dostawy, a także o wszystkich dodatkowych kosztach jakie jest zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży.
10. W przypadku zamówienia przez telefon pracownik Sprzedającego przedstawia podstawowe informacje o skutkach prawnych zawarcia umowy oraz odpowiada na ewentualne pytania, udzielając jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim.

11. Po złożeniu przez Klienta zamówienia za pośrednictwem telefonu, Sprzedawca prześle na Trwałym nośniku, na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej, informację zawierającą potwierdzenie warunków Umowy sprzedaży. Potwierdzenie zawiera w szczególności: określenie Towaru będącego przedmiotem Umowy sprzedaży, jego cenę, koszt Dostawy i informację o wszelkich innych kosztach jakie Klient zobowiązany jest ponieść w związku z Umową sprzedaży.
12. Złożenie zamówienia stanowi złożenie Sprzedawcy przez Klienta oferty zawarcia Umowy sprzedaży Towarów będących przedmiotem zamówienia.
13. Po złożeniu zamówienia, Klient otrzymuje na swój adres poczty elektronicznej potwierdzenie jego złożenia. W ramach tej wiadomości Klient otrzymuje także potwierdzenie warunków Umowy sprzedaży na Trwałym nośniku.
14. Następnie, po potwierdzeniu złożenia zamówienia, Klient otrzymuje na swój adres poczty elektronicznej informację o przyjęciu zamówienia do realizacji. Informacja o przyjęciu zamówienia do realizacji jest oświadczeniem Apteki o przyjęciu oferty i z chwilą jego otrzymania przez Klienta zostaje zawarta Umowa sprzedaży.

§ 4. Płatności

1. Ceny na PLATFORMIE zamieszczone przy danym Towarze stanowią ceny brutto i nie zawierają informacji o kosztach Dostawy i wszelkich innych kosztach, które Klient będzie zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży, o których Klient będzie poinformowany przy wyborze sposobu Dostawy i składaniu zamówienia.
2. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione Towary:
 - a) karta płatnicza, blik oraz przelew bankowy poprzez zewnętrzny system płatności przelewy24.pl, obsługiwany przez firmę PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (w tym przypadku realizacja zamówienia rozpoczeta zostanie po przesłaniu Klientowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po wpłynięciu środków na odpowiedni rachunek bankowy);
 - b) przelew bankowy na rachunek bankowy Apteki, z odroczonym terminem płatności. Klient po wybraniu metody płatności PayPo obsługiwanej przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu albo BLIK płacę później obsługiwanej przez Polski Standard Płatności spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, zostaje przekierowany do danego serwisu transakcyjnego, zaś skorzystanie z tej formy płatności wymaga uprzedniego dokonania pozytywnej weryfikacji danych Klienta przez dostawcę płatności na warunkach określonych w regulaminie płatności udostępnianym przez danego dostawcę usługi płatności. Realizacja zamówienia i wysyłka rozpoczęta zostaną po przesłaniu Klientowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po wpłynięciu środków na odpowiedni rachunek bankowy;
 - c) płatność za pobraniem zgodnie z formą zapłaty udostępnioną przez Dostawcę (w tym przypadku realizacja zamówienia zostanie rozpoczęta po przesłaniu Klientowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia).
3. Klient powinien dokonać płatności za zamówienie w wysokości wynikającej z zawartej Umowy sprzedaży w terminie 1 dnia, jeżeli wybrał formę przedpłaty.

§ 5. Dostawa

1. Sprzedawca realizuje Dostawę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć Towar zgodny z Umową sprzedaży.
3. Sprzedawca zamieszcza na PLATFORMIE informację o liczbie Dni roboczych potrzebnych do Dostawy i realizacji zamówienia.

4. Termin Dostawy i realizacji zamówienia wskazany na PLATFORMIE liczony jest w Dniach roboczych.
5. Zamówione Towary są dostarczane do Klienta za pośrednictwem Dostawcy na adres wskazany w formularzu zamówienia, przy uwzględnieniu ograniczeń w wyborze Dostawcy Produktów leczniczych. W przypadku wyboru dostawy do skrzytek pocztowych (np. paczkomatów) jako Dostawcy, adresem Dostawy będzie adres paczkomatu wybranego przez Klienta w momencie składania zamówienia. Produkt leczniczy ze względów bezpieczeństwa oraz ze względu na konieczność zapewnienia odpowiednich warunków jakościowych, nie jest dostarczany za pośrednictwem skrzytek pocztowych (np. paczkomatów). W przypadku wyboru opcji dostawy do punktu odbioru, adresem Dostawy będzie adres punktu odbioru, wybranego przez Klienta w momencie składania zamówienia.
6. W dniu wysłania Towaru do Klienta przekazywana jest na adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu komórkowego Klienta informacja potwierdzająca nadanie przesyłki przez Sprzedawcę wraz z numerem listu przewozowego.
7. Klient obowiązany jest zbadać doręczoną przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach danego rodzaju. W razie stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia przesyłki Klient ma prawo żądać od pracownika Dostawcy spisania właściwego protokołu.
8. Sprzedawca, dołącza do przesyłki będącej przedmiotem Dostawy fakturę VAT albo przesyła przy pomocy poczty elektronicznej, na adres elektroniczny podany przez Klienta podczas rejestracji Konta lub składania jednorazowego zamówienia, fakturę VAT obejmującą dostarczane Towary. Faktura VAT dostarczana jest przy pomocy poczty elektronicznej w formie pliku elektronicznego w formacie PDF. W celu otrzymania faktury VAT na firmę Klient powinien zadeklarować w momencie dokonywania zakupu, że nabywa Towar jako Przedsiębiorca (podatnik). Zgłoszenie powyższej deklaracji następuje poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu zamówienia, przed wysłaniem zamówienia do Sprzedawcy. W dacie wystawienia faktury korygującej strony uzgodnią pomiędzy sobą obniżenie podstawy opodatkowania. Zawarcie Umowy sprzedaży z Apteką i akceptacja postanowień Regulaminu oznacza wyrażenie zgody na wystawienie i udostępnienie Klientowi 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 (Dz.U. z 2025 r., poz. 775). Wyrażenie zgody na udostępnianie faktur w formie elektronicznej jest równoznaczne z rezygnacją z otrzymywania faktur w wersji papierowej.
9. Dodatkowo zarejestrowany Klient Konta będzie mógł pobrać fakturę po zalogowaniu do swojego Konta.
10. Apteka nie przekazuje do podmiotu prowadzącego Konto danych umożliwiających identyfikację indywidualnego pacjenta.
11. W przypadku nieobecności Klienta pod wskazanym przez niego adresem, podanym przy składaniu zamówienia jako adres Dostawy, pracownik Dostawcy pozostawi awizo lub podejmie próbę kontaktu telefonicznego celem ustalenia terminu, w którym Klient będzie obecny. W przypadku zwrotnego odesłania zamówionego Towaru przez Dostawcę, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefonicznie, ustalając ponownie z Klientem termin i koszt Dostawy albo przyjmując oświadczenie Klienta o odstąpieniu od umowy.
12. Po dokonaniu Dostawy zakupionego Towaru, Sprzedawca w ramach realizacji umowy z Klientem może przesłać Klientowi na adres poczty elektronicznej zaproszenie do wypełnienia ankiety w celu zbadania jego opinii o przeprowadzonej transakcji. Klient jest uprawniony, jednak nie zobowiązany do jej wypełnienia.
13. Klient ma możliwość odbioru osobistego zamówionego Towaru. Odbioru można dokonać w Apteczce, w godzinach otwarcia wskazanych na Stronie Internetowej Sklepu, po otrzymaniu wiadomości mailowej skierowanej na adres poczty elektronicznej Klienta podany w formularzu

zamówienia lub wiadomości sms wysłanej na numer telefonu Klienta podany w formularzu zamówienia.

§ 6. Rękojnia dla Przedsiębiorców

1. Sprzedawca zapewnia Dostawę Towaru pozbawionego wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Przedsiębiorcy, jeżeli Towar ma wadę.
2. Jeżeli Towar ma wadę, Przedsiębiorca może:
 - a) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy wymieni Towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Towar był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązкови wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wad. Przedsiębiorca może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany Towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Przedsiębiorcę jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Przedsiębiorcę inny sposób zaspokojenia;
 - b) żądać wymiany Towaru wadliwego na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Przedsiębiorcy, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową sprzedaży Towaru wadliwego w sposób wybrany przez Przedsiębiorcę jest niemożliwe lub w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Sprzedawca.
3. Przedsiębiorca, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć rzecz wadliwą na adres Sprzedawcy. Koszt dostarczenia pokrywa Sprzedawca.
4. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania Towaru Przedsiębiorcy. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku, lecz termin ten nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w zdaniu pierwszym. W tym terminie Przedsiębiorca może odstąpić od Umowy sprzedaży lub złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny z powodu wady Towaru. Jeżeli Przedsiębiorca żądał wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady, termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży lub złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany Towaru, lub usunięcia wady.
5. Wszelkie reklamacje związane z Towarem lub realizacją Umowy sprzedaży, Przedsiębiorca może kierować w formie pisemnej na adres Sprzedawcy. Reklamację można złożyć na formularzu, którego wzór został zamieszczony przez Sprzedawcę na Stronach Internetowych apteki pod adresem: <https://apteka-verus.pl/zwroty-i-reklamacje/>. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
6. Reklamowany Towar należy dostarczyć lub przesłać na adres wskazany na stronie <https://apteka-verus.pl/zwroty-i-reklamacje/>
7. Sprzedawca w ciągu 14 dni od dnia żądania zawierającego reklamację, ustosunkuje się do reklamacji Towaru lub reklamacji związanej z realizacją Umowy sprzedaży zgłoszonej przez Przedsiębiorcę.

8. Sprzedawca umożliwia Klientowi będącemu Konsumentem, skorzystanie z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podmiotem uprawnionym, właściwym dla Sprzedawcy jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu, ul. Aleje Marcinkowskiego 3, 61-745 Poznań, <https://poznan.wiih.gov.pl/>

§ 7. Gwarancja

1. Towary sprzedawane przez Sprzedawcę mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta Towaru bądź dystrybutora.
2. W wypadku Towarów objętych gwarancją, informacja dotycząca istnienia gwarancji jest każdorazowo prezentowana na PLATFORMIE.

§ 8. Obsługa Klienta oraz niezgodność towaru z umową

1. Sprzedawca zapewnia możliwość uzyskiwania informacji na temat złożonych zamówień, udzielania odpowiedzi na inne pytania Klienta oraz składanie reklamacji np. w drodze kontaktu telefonicznego i mailowego.
2. Informacje o godzinach pracy Obsługi Klienta, numerze kontaktowym oraz adres mailowym i korespondencyjnym zamieszczone są na PLATFORMIE.
3. Usługi związane z Obsługą Klienta świadczone są nieodpłatnie. W przypadku kontaktu telefonicznego Klient ponosi koszty połączenia w wysokości wynikającej z zawartej indywidualnie przez Klienta umowy z operatorem telekomunikacyjnym.
4. Sprzedawca po kontakcie klienta z pracownikiem Obsługi Klienta może skierować do Klienta w drodze wiadomości mailowej lub sms wiadomość z prośbą o ocenę jego satysfakcji z obsługi.
5. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
 - a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
 - b) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta, o którym Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował.
6. Ponadto Towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:
 - a) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - b) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym Trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:
 - nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta o zawarciu umowy.

- c) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może rozsądnie oczekiwać;
 - d) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
7. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z umową w zakresie, o którym mowa w § 8 ust. 6, jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w § 8 ust. 6, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.
 8. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania Towaru, jeżeli:
 - a) zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność;
 - b) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią.
 9. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności Towaru z umową.
 10. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Towaru z umową określonego w §8 ust. 9, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
 11. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może żądać jego naprawy lub wymiany.
 12. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
 13. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z umową, wartość Towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z umową.
 14. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
 15. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta Towar na swój koszt.

16. Jeżeli Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Towaru z umową, Sprzedawca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
17. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykle korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.
18. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z umową zgodnie z § 8 ust. 12 powyżej;
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z umową zgodnie z § 8 ust. 14 do § 8 ust. 16 powyżej;
 - c) brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował 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 skorzystania ze środków ochrony określonych od § 8 ust. 11 do § 8 ust. 16 powyżej;
 - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta.
19. Sprzedawca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
20. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta, kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta o obniżeniu ceny.
21. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową jest istotny.
22. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie umowy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta wraz z Towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z umową.
23. W razie odstąpienia od umowy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
24. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
25. Sprzedawca nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2026 r., poz. 1823).

§ 9. Odstąpienie od Umowy sprzedaży

1. Klient będący Konsumentem oraz Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, który zawarł Umowę sprzedaży, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.

2. Bieg terminu na odstąpienie od Umowy sprzedaży rozpoczyna się od chwili objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta, Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta lub wskazaną przez nich osobę trzecią inną niż przewoźnik. Zwracany Towar należy dostarczyć lub przesłać na adres na stronie <https://aptekaverus.pl/zwroty-i-reklamacje/>.
3. Konsument oraz Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może odstąpić od Umowy sprzedaży składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu. Oświadczenie to może zostać złożone przykładowo pisemnie na adres Sprzedawcy, tj.: APTEKA VERUS SPÓŁKA Z O.O., lub też za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres, tj.: apteka@e-verus.pl Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór został zamieszczony przez Sprzedawcę na Stronie Apteki pod adresem: <https://aptekaverus.pl/zwroty-i-reklamacje/>. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży jest ona uważana za niezawartą.
5. Jeśli Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
6. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta, lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszt Dostawy Towaru do Konsumenta, lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta, lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta do chwili otrzymania z powrotem Towaru, lub dostarczenia przez Konsumenta, lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta dowodu odesłania Towaru, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta korzystający z prawa do odstąpienia wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób Dostawy oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
8. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru na adres Sprzedawcy przed upływem tego terminu.
9. W wypadku odstąpienia Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu.
10. Jeśli ze względu na swój charakter Towar nie może zostać w zwykłym trybie odesłany pocztą, Sprzedawca informuje Konsumenta oraz Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta o kosztach zwrotu rzeczy.
11. Konsument oraz Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza sposób konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
12. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
13. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta w odniesieniu do umów, w których Towarem jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia.
14. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta w odniesieniu do umów, w których Towarem 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.

15. Produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z apteki nie podlegają zwrotowi, nie dotyczy to produktu leczniczego lub wyrobu medycznego zwracanego aptece z powodu wady jakościowej, niewłaściwego ich wydania lub sfalszowania produktu leczniczego.

§ 10. Ochrona danych osobowych

1. Zasady ochrony Danych Osobowych przez Sprzedawcę zamieszczone są w Polityce <https://aptekaverus.pl/polityka-prywatnosci>.
2. Zasady ochrony Danych Osobowych przez dostawcę PLATFORMY zamieszczone są w Polityce Prywatności <https://e-verus.pl/strony/regulamin.html>.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, lecz w przypadku umów zawieranych z Klientami będącymi Przedsiębiorcami Sprzedawca ponosi odpowiedzialność tylko w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody i w granicach rzeczywiście poniesionych strat przez Klienta będącego Przedsiębiorcą.
2. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze Stron Internetowych Sklepu.
3. W przypadku powstania sporu na gruncie zawartej Umowy sprzedaży strony będą dążyły do rozwiązania sprawy polubownie. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
4. Sprzedawca informuje Klienta będącego Konsumentem o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Mogą nimi być w szczególności rzecznicy praw konsumenta lub Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, których lista jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.02.2026