

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

WWW.INTERLABO.PL

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Sklep www.interlabo.pl działa na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Regulamin określa warunki zawierania i rozwiązywania Umów Sprzedaży oraz tryb postępowania reklamacyjnego, a także rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sklep www.interlabo.pl, zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Każdy Usługobiorca z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Usług Elektronicznych Sklepu www.interlabo.pl zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy:
 - 4.1. ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.,
 - 4.2. ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.,
 - 4.3. ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r.,
 - 4.4. ustawy Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
 - 4.5. oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.

§ 2

DEFINICJE ZAWARTE W REGULAMINIE

1. **FORMULARZ KONTAKTOWY** - formularz dostępny na stronie internetowej www.interlabo.pl umożliwiający wysłanie wiadomości do Usługodawcy.
2. **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** – formularz dostępny na stronie internetowej www.interlabo.pl umożliwiający złożenie Zamówienia.
3. **KLIENT** – Usługobiorca, który zamierza zawrzeć lub zawarł Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
4. **KONSUMENT** – osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **USŁUGA** – dostępna w Sklepie **usługa**, będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
6. **REGULAMIN** - niniejszy regulamin Sklepu.
7. **SKLEP** - Sklep internetowy Usługodawcy działający pod adresem www.interlabo.pl
8. **SPRZEDAWCA, USŁUGODAWCA** – LABORATORIUM BADAWCZE INTERLABO A. TOMASZEWSKI, M. TOMASZEWSKI SPÓŁKA JAWNA, miejsce wykonywania działalności oraz adres do doręczeń: ul. Ludwika Rydygiera 8 lok. 20/137, 01-793 Warszawa, NIP: 8741772823, REGON: 341137887, adres poczty elektronicznej (e-mail): info@interlabo.pl, numer telefonu: +48 22 299 24 25
9. **UMOWA SPRZEDAŻY** – Umowa Sprzedaży Usługi zawarta między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.
10. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu.
11. **USŁUGOBIORCA** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną korzystająca z Usługi Elektronicznej.
12. **ZAMÓWIENIE** - oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży Usługi ze Sprzedawcą.

§ 3

INFORMACJE DOTYCZĄCE USŁUG ORAZ ICH ZAMAWIANIA

1. Sklep www.interlabo.pl prowadzi sprzedaż Usług za pośrednictwem sieci Internet.
2. Usługi oferowane w Sklepie są legalnie wykonywane na rynku polskim.
3. Informacje znajdujące się na stronach internetowych Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa. Klient, składając Zamówienie, składa ofertę kupna określonej Usługi na warunkach podanych w jej opisie.
4. Cena Usługi uwidoczniiona na stronie internetowej Sklepu podana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT.
5. Cena Usługi uwidoczniiona na stronie Sklepu jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen w Sklepie, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych Usług po złożeniu przez Klienta Zamówienia.
6. Zamówienia można składać poprzez witrynę internetową za pomocą Formularza Zamówień (Sklep www.interlabo.pl) – 24 godziny na dobę przez cały rok.
7. Warunkiem złożenia Zamówienia w Sklepie przez Klienta jest zapoznanie się z Regulaminem i akceptacja jego postanowień w czasie składania Zamówienia.
8. W przypadku, gdy Sprzedawca jest zmuszony, przed rozpoczęciem wykonania Usługi, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy z Klientem, niezwłocznie powiadomi o tym Klienta.
9. W sytuacji, o której mowa w pkt 8 niniejszego paragrafu Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Sprzedawcę, czy:
 - 9.1. przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
 - 9.2. odstępuje od Umowy Sprzedaży za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych przez Klienta świadczeń i bez obowiązku zapłaty jakiegokolwiek kary umownej.
10. Jeżeli Klient odstępuje od Umowy Sprzedaży zgodnie z pkt 9 niniejszego paragrafu lub jeżeli Sprzedawca odwołuje wykonanie Usługi stanowiącej przedmiot Umowy Sprzedaży z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:
 - 10.1. otrzymać Usługę zastępczą o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na usługę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
 - 10.2. żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych przez niego świadczeń.
11. Sprzedawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
 - 11.1. działaniem lub zaniechaniem Klienta,
 - 11.2. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu Usług przewidzianych w Umowie Sprzedaży, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
 - 11.3. siłą wyższą (zdarzenie o charakterze przypadkowym lub naturalnym tj. żywiołowym, nie do uniknięcia, takie, nad którym Sprzedawca nie panuje, zwłaszcza zdarzenia o charakterze katastrofalnych działań przyrody i zdarzenia nadzwyczajne w postaci zaburzeń życia zbiorowego, jak wojna, zamieszki krajowe, epidemia).
12. Usługa zrealizowana może zostać na dwa sposoby w zależności od wyboru Klienta:
 - 12.1. poprzez samodzielne pobranie próbki przez Klienta i dostarczenie jej do Sprzedawcy w ustalony ze Sprzedawcą sposób,
 - 12.2. poprzez pobranie próbki przez wykwalifikowanego specjalistę zatrudnionego przez Sprzedawcę w miejscu oraz w czasie ustalonym między Klientem a Sprzedawcą.
13. Sprzedawca po otrzymaniu próbki pobranej jednym ze sposobów, o których mowa w pkt 12, przystępuje do jej badania i analizy.
14. Wynik badania lub analizy jest przesyłany do Klienta na adres mailowy podany przez Klienta w Formularzu Zamówienia.

§ 4

ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY

1. Do zawarcia Umowy Sprzedaży, niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta Zamówienia udostępnionym przez Sprzedawcę sposobem, zgodnie z § 3 pkt 6 oraz 7 Regulaminu.
2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie.
3. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia, o którym mowa w pkt 2 niniejszego paragrafu powoduje związanie Klienta jego Zamówieniem. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail.
4. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia zawiera:
 - 4.1. potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia,
 - 4.2. niniejszy Regulamin.
5. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w pkt 4 niniejszego paragrafu, zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.
6. Każda Umowa Sprzedaży będzie potwierdzana dowodem zakupu (faktura VAT), który będzie wydawany w trakcie realizacji Usługi i/lub wysyłany pocztą elektroniczną na adres mailowy Klienta podany w Formularzu Zamówienia.

§ 5

SPOSOBY PŁATNOŚCI

1. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby płatności:
 - 1.1. płatność za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności (HotPay),
 - 1.2. płatność przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Sprzedawcy.
2. W przypadku płatności przelewem tradycyjnym, wpłaty należy dokonać na rachunek bankowy numer: 72 1050 1025 1000 0092 6685 1501 (ING Bank Śląski S.A.) LABORATORIUM BADAWCZE INTERLABO A. TOMASZEWSKI, M. TOMASZEWSKI SPÓŁKA JAWNA, ul. Ludwika Rydygiera 8 lok. 20/137, 01-793 Warszawa, NIP: 8741772823. W tytule przelewu należy wpisać „Zamówienie nr ...”.
3. W przypadku płatności za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności Klient dokonuje zapłaty przed rozpoczęciem realizacji Zamówienia. Elektroniczny system płatności umożliwia dokonanie płatności za pomocą karty kredytowej lub szybkiego przelewu z wybranych polskich banków.
4. Klient zobowiązany jest do dokonania zapłaty ceny z tytułu Umowy Sprzedaży w terminie 3 dni roboczych od chwili złożenia Zamówienia, chyba że strony ustaliły inaczej.
5. Usługa zostanie wykonana dopiero po jej opłaceniu.
6. Sprzedawca ma prawo ograniczyć w stosunku do Klientów niebędących Konsumentami udostępnione przez niego sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty części bądź całości ceny sprzedaży bez względu na wybrany przez Klienta sposób płatności oraz fakt zawarcia Umowy Sprzedaży.

§ 6

REKLAMACJA USŁUGI

1. **Reklamacja z tytułu rękojmi.**
 - 1.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w § 8 Regulaminu, z tytułu rękojmi są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
 - 1.2. zawiadomienia o wadach dotyczących Usługi oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **info@interlabo.pl**
 - 1.3. w powyższej wiadomości w formie elektronicznej należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę,

- 1.4. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia reklamacji,
- 1.5. w przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w § 8 Regulaminu – nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od jej zgłoszenia jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem,
- 1.6. odpowiedź na reklamację jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku np. wiadomość mailowa lub SMS.

§ 7

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. **Z zastrzeżeniem pkt 4** niniejszego paragrafu, Klient będący jednocześnie Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w § 8 Regulaminu, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni.
2. W razie odstąpienia od umowy, Umowa Sprzedaży jest uważana za niezawartą.
3. Termin czternastodniowy, w którym Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 8 Regulaminu, mogą odstąpić od umowy, liczy się od dnia zawarcia umowy.
4. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi lub podmiotowi, o którym mowa w § 8 Regulaminu, w wypadku Umowy Sprzedaży:
 - 4.1. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
 - 4.2. 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,
 - 4.3. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
 - 4.4. w której przedmiotem świadczenia jest usługa, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy,
 - 4.5. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia.
5. Prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży przysługuje zarówno Sprzedawcy, jak i Klientowi, w przypadku niewykonania przez drugą stronę umowy swojego zobowiązania w terminie ściśle określonym.
6. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem w terminie 14 dni roboczych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego Konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.

§ 8

POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW NA PRAWACH KONSUMENTÓW

1. Przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą (niniejszy paragraf nie dotyczy spółek handlowych) jest objęty ochroną przewidzianą ustawą o prawach konsumenta, pod warunkiem, że Umowa Sprzedaży, którą zawiera ze Sprzedawcą, nie ma charakteru zawodowego.
2. Osoba prowadząca działalność gospodarczą, o której mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu jest objęta ochroną wyłącznie w zakresie:
 - 2.1. niedozwolonych postanowień umownych — tzw. klauzul abuzywnych,
 - 2.2. odpowiedzialności z tytułu rękojmi,
 - 2.3. prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
3. Przedsiębiorca, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu traci uprawnienia z tytułu ochrony konsumentkiej w przypadku, gdy Umowa Sprzedaży, którą zawarł ze Sprzedawcą posiada charakter zawodowy, który jest weryfikowany na podstawie wpisu tego przedsiębiorcy w

Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności wskazanych tam kodów Polskiej Klasyfikacji Działalności.

4. Przedsiębiorcy, o których mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu nie są objęci ochroną instytucjonalną zapewnioną dla Konsumentów przez powiatowych rzeczników praw konsumenta jak również Prezesa UOKiK.

§ 9

RODZAJ I ZAKRES USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Usługodawca umożliwia za pośrednictwem Sklepu korzystanie z Usług Elektronicznych takich jak:
 - 1.1. zawieranie Umów Sprzedaży,
 - 1.2. wysłanie wiadomości za pośrednictwem Formularza Kontaktowego.
2. Świadczenie Usług Elektronicznych na rzecz Usługobiorców w Sklepie odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie.
3. Usługodawca ma prawo do zamieszczania na stronie internetowej Sklepu treści reklamowych. Treści te, stanowią integralną część Sklepu i prezentowanych w nim materiałów.

§ 10

WARUNKI ŚWIADCZENIA I ZAWIERANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Świadczenie Usług Elektronicznych określonych w § 9 pkt 1 Regulaminu przez Usługodawcę jest nieodpłatne.
2. Okres na jaki umowa zostaje zawarta:
 - 2.1. umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu złożenia Zamówienia w Sklepie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia albo zaprzestania jego składania przez Usługobiorcę,
 - 2.2. umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu wysłaniu wiadomości do Usługodawcy za pośrednictwem Formularza Kontaktowego zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą wysłania wiadomości albo zaprzestania jej wysyłania przez Usługobiorcę.
3. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
 - 3.1. komputer (lub urządzenie mobilne) z dostępem do Internetu,
 - 3.2. dostęp do poczty elektronicznej,
 - 3.3. przeglądarka internetowa,
 - 3.4. włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
6. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
7. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy niebędącemu Konsumentem oświadczenia o wypowiedzeniu.

§ 11

REKLAMACJE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Sklepu Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **info@interlabo.pl**
2. W powyższej wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.

3. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia.
4. Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Usługobiorcy podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez Usługobiorcę sposób.

§ 12

WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Wszystkie treści zamieszczone na stronie internetowej pod adresem www.interlabo.pl korzystają z ochrony prawnoautorskiej i (z zastrzeżeniem § 12 pkt 3 oraz elementów zamieszczanych przez Usługobiorców, wykorzystywanych na zasadzie licencji, przeniesienia majątkowych praw autorskich lub dozwolonego użytku) są własnością LABORATORIUM BADAWCZE INTERLABO A. TOMASZEWSKI, M. TOMASZEWSKI SPÓŁKA JAWNA, miejsce wykonywania działalności oraz adres do doręczeń: ul. Ludwika Rydygiera 8 lok. 20/137, 01-793 Warszawa, NIP: 8741772823, REGON: 341137887. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Usługodawcy, będącą następstwem użycia jakiegokolwiek zawartości strony www.interlabo.pl, bez zgody Usługodawcy.
2. Jakiegokolwiek wykorzystanie przez kogokolwiek, bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy, któregokolwiek z elementów składających się na treść oraz zawartość strony www.interlabo.pl stanowi naruszenie prawa autorskiego przysługującego Usługodawcy i skutkuje odpowiedzialnością cywilnoprawną oraz karną.
3. Wszystkie nazwy handlowe, nazwy Usług, nazwy firm i ich logo użyte na stronie internetowej Sklepu pod adresem www.interlabo.pl należą do ich właścicieli i są używane wyłącznie w celach identyfikacyjnych. Mogą być one zastrzeżonymi znakami towarowymi. Wszystkie materiały, opisy i zdjęcia prezentowane na stronie internetowej Sklepu pod adresem www.interlabo.pl użyte są w celach informacyjnych.

§ 13

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Sklep zawierane są zgodnie z prawem polskim.
2. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
3. Wszelkie spory wynikłe z Umów Sprzedaży między Sklepem, a Konsumentami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu, z uwzględnieniem ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, zgodnie z pkt 4 niniejszego paragrafu.
4. Sądowe rozstrzyganie sporów:
 - 4.1. ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą (Klientem) będącym jednocześnie Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w § 8 Regulaminu, zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r.,
 - 4.2. ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą (Klientem) niebędącym jednocześnie Konsumentem, zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.
5. Klient będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223>). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596. Konsument może

skorzystać także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.

6. Konsument w celu polubownego rozwiązania sporu może w szczególności złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.