

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO I APLIKACJI MOBILNEJ TOPESTETIC

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania ze sklepu internetowego prowadzonego pod adresem www.topestetic.pl („Sklep Internetowy”) oraz aplikacji mobilnej Topestetic („Aplikacja”).
2. Właścicielem Sklepu Internetowego i Aplikacji oraz sprzedawcą Towarów jest TOPESTETIC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opaczu Małej, ul. Modułowa 7 lok. 11, 05-816 Opacz Mała, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000933851, NIP 9512530639, REGON 520585009, numer BDO 000552151, o kapitale zakładowym 200.000 zł, adres e-mail: sklep@topestetic.pl, numer telefonu: 508 504 506 („Sprzedawca”).
3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w Sklepie Internetowym oraz Aplikacji, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie.
4. Umowy sprzedaży zawierane za pośrednictwem Sklepu Internetowego i Aplikacji są zawierane w języku polskim.
5. Informacje zamieszczone w Sklepie Internetowym i Aplikacji, w szczególności opisy Towarów, ich ceny, zdjęcia, parametry, właściwości, składy, dostępność, materiały marketingowe i promocyjne, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy.
6. Sklep Internetowy prowadzi sprzedaż detaliczną wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Sklep Internetowy prowadzi sprzedaż na rzecz:
 - 1) Konsumentów,
 - 2) Przedsiębiorców,
 - 3) Przedsiębiorców na prawach konsumenta.
8. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną Sprzedawca jest usługodawcą, a Klient usługobiorcą.
9. Szczegółowe zasady dotyczące:
 - 1) Programu lojalnościowego Topkatalog,
 - 2) Kart Podarunkowych,
 - 3) promocji i akcji specjalnych,
 - 4) publikowania opinii,
 - 5) usług świadczonych przez partnerówmogą być określone w odrębnych regulaminach lub warunkach.
10. W przypadku sprzeczności pomiędzy Regulaminem a regulaminem szczególnym, pierwszeństwo ma regulamin szczególny w zakresie, w jakim reguluje daną kwestię.
11. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Aplikacja – oprogramowanie mobilne Topestetic udostępniane przez Sprzedawcę do instalacji na urządzeniach mobilnych.
2. Dni robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
3. Dostawa – dostarczenie Towaru Klientowi przez Sprzedawcę za pośrednictwem Dostawcy.

4. Dostawca – podmiot realizujący Dostawę, w szczególności operator kurierski, operator paczkomatów lub punktów odbioru.
5. Gabinet Topesthetic – miejsce wskazane przez Sprzedawcę, w którym możliwy jest odbiór osobisty Zamówień oraz wsparcie pracownika Sprzedawcy przy ich składaniu, jeżeli taka funkcjonalność jest aktualnie udostępniona.
6. Hasło – indywidualny ciąg znaków ustalany przez Klienta podczas Rejestracji.
7. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu Internetowego lub Aplikacji.
8. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
9. Konto – indywidualny panel użytkownika przypisany Klientowi po Rejestracji.
10. Koszyk – funkcjonalność umożliwiająca kompletowanie wybranych Towarów przed złożeniem Zamówienia.
11. Newsletter – usługa świadczona drogą elektroniczną polegająca na przesyłaniu informacji handlowych, marketingowych, edukacyjnych lub promocyjnych.
12. Polityka Prywatności – dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych oraz zasady stosowania cookies i podobnych technologii.
13. Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową we własnym imieniu.
14. Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego.
15. Program lojalnościowy – program prowadzony przez Sprzedawcę pod nazwą Topkatalog, którego zasady określa odrębny regulamin.
16. Regulamin – niniejszy regulamin.
17. Rejestracja – jednorazowa czynność polegająca na utworzeniu Konta.
18. Sklep Internetowy – platforma sprzedażowa online prowadzona pod adresem www.topesthetic.pl oraz za pośrednictwem Aplikacji.
19. Sprzedawca – TOPESTETIC sp. z o.o. z siedzibą w Opaczu Małym.
20. Towar – produkt oferowany przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu Internetowego lub Aplikacji.
21. Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób pozwalający na dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celu informacji oraz odtworzenie ich w niezmienionej postaci, w szczególności wiadomość e-mail lub plik PDF.
22. Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Towaru zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą.
23. Usługi elektroniczne – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Sprzedawcę, w szczególności prowadzenie Konta, Koszyka, Newslettera, formularza kontaktowego, czatu, funkcji opinii oraz umożliwienia składania Zamówień.
24. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży.
25. Funkcja odstąpienia online – funkcjonalność udostępniana przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym lub Aplikacji, umożliwiająca złożenie przez uprawnionego Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość drogą elektroniczną.
26. Oświadczenie o odstąpieniu – oświadczenie Klienta o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, złożone w dowolnej dopuszczalnej formie, w szczególności na formularzu ustawowym, przez wiadomość e-mail, telefonicznie przez formularz kontaktowy lub przy użyciu Funkcji odstąpienia online, jeżeli jest ona udostępniona.

§3. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną nieodpłatnie usługi umożliwiające korzystanie ze Sklepu Internetowego i Aplikacji, w szczególności:
 - 1) prowadzenie Konta,

- 2) umożliwienie składania Zamówień,
 - 3) prowadzenie Koszyka,
 - 4) Newsletter,
 - 5) formularz kontaktowy oraz inne formy komunikacji,
 - 6) przeglądanie historii Zamówień,
 - 7) publikowanie opinii lub innych treści użytkowników, jeżeli taka funkcjonalność jest udostępniona.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Klienta z danej usługi.
 3. Usługi świadczone drogą elektroniczną są dostępne co do zasady 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem przerw technicznych, konserwacyjnych, aktualizacji oraz zdarzeń niezależnych od Sprzedawcy.
 4. Klient może w każdym czasie zakończyć korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem konieczności wykonania zawartych Umów sprzedaży.
 5. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług określone są w §4 Regulaminu.

§4. Wymagania techniczne

1. Minimalne wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze Sklepu Internetowego obejmują:
 - 1) urządzenie z dostępem do Internetu,
 - 2) aktualną przeglądarkę internetową obsługującą JavaScript i cookies,
 - 3) aktywny adres e-mail, jeżeli dana funkcjonalność tego wymaga.
2. Minimalne wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Aplikacji obejmują:
 - 1) urządzenie mobilne z dostępem do Internetu,
 - 2) system iOS lub Android w wersji wspieranej przez producenta urządzenia i Aplikację,
 - 3) aktualną wersję Aplikacji.
3. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby korzystanie ze Sklepu Internetowego i Aplikacji było możliwe przy użyciu powszechnie stosowanych urządzeń, systemów operacyjnych i przeglądarek.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia lub ograniczenia wynikające z przyczyn leżących po stronie Klienta, dostawcy usług telekomunikacyjnych, operatora płatności, producenta urządzenia, sklepu z aplikacjami lub siły wyższej.

§5. Zasady korzystania ze Sklepu Internetowego i Aplikacji

1. Klient zobowiązany jest korzystać ze Sklepu Internetowego i Aplikacji zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami, zasadami współżycia społecznego oraz Regulaminem.
2. Zakazane jest w szczególności:
 - 1) dostarczanie treści bezprawnych,
 - 2) naruszanie praw osób trzecich,
 - 3) podejmowanie działań zakłócających funkcjonowanie Sklepu Internetowego lub Aplikacji,
 - 4) wykorzystywanie botów, skryptów lub innych narzędzi automatyzujących składanie Zamówień, pobieranie danych lub omijanie zabezpieczeń,
 - 5) obchodzenie zabezpieczeń technicznych,
 - 6) składanie fikcyjnych Zamówień,
 - 7) podszywanie się pod inne osoby.
3. Sprzedawca może wprowadzać ograniczenia ilościowe dotyczące wybranych Towarów, na osobę, Konto, gospodarstwo domowe, adres dostawy, numer telefonu, adres e-mail, kartę płatniczą lub okres czasu, jeżeli jest to uzasadnione ochroną dostępności asortymentu, przeciwdziałaniem nadużyciom, sprzedażą detaliczną lub warunkami promocji.
4. W przypadku naruszenia Regulaminu Sprzedawca może:

- 1) wezwać Klienta do zaprzestania naruszeń,
 - 2) ograniczyć dostęp do wybranych funkcjonalności,
 - 3) anulować Zamówienie złożone z naruszeniem Regulaminu,
 - 4) w przypadkach określonych w §19a Regulaminu, ograniczyć lub wyłączyć w sposób proporcjonalny możliwość korzystania przez Klienta z promocji, Punktów, benefitów lub funkcjonalności,
 - 5) zawiesić Konto lub wypowiedzieć umowę o świadczenie usług elektronicznych,
 - 6) podjąć inne działania przewidziane bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, z poszanowaniem praw Klienta wynikających z tych przepisów.
5. Środki, o których mowa w ust. 4, powinny być proporcjonalne do rodzaju i skali naruszenia, z zastrzeżeniem przypadków wymagających niezwłocznej reakcji ze względów bezpieczeństwa, ochrony innych użytkowników lub obowiązku prawnego.

§6. Rejestracja i Konto

1. Utworzenie Konta jest dobrowolne i nieodpłatne.
2. Rejestracja nie jest konieczna do złożenia Zamówienia, chyba że Sprzedawca wyraźnie wskaże inaczej dla określonych funkcjonalności, usług, ofert lub Towarów.
3. W celu Rejestracji Klient wypełnia formularz rejestracyjny i przesyła go drogą elektroniczną.
4. Z chwilą potwierdzenia Rejestracji przez Sprzedawcę zostaje zawarta umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną polegającej na prowadzeniu Konta.
5. Klient zobowiązany jest podawać dane prawdziwe, aktualne i kompletne oraz niezwłocznie je aktualizować.
6. Klient zobowiązany jest do zachowania Hasła w poufności i nieudostępniania go osobom trzecim.
7. Konto umożliwia w szczególności:
 - 1) zapisywanie danych adresowych,
 - 2) przeglądanie historii Zamówień,
 - 3) śledzenie statusu Zamówień,
 - 4) zarządzanie ustawieniami i zgodami,
 - 5) korzystanie z funkcjonalności Programu lojalnościowego.
8. Posiadanie Konta wiąże się z uczestnictwem w Programie lojalnościowym Topkatalog na zasadach określonych w odrębnym regulaminie Programu. Informacja o tym, że założenie Konta oznacza jednoczesne przystąpienie do Programu, jest przekazywana Klientowi najpóźniej w toku Rejestracji.
9. Klient może w każdym czasie żądać usunięcia Konta. Sprzedawca usuwa Konto bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania żądania, z zastrzeżeniem obowiązków prawnych Sprzedawcy oraz konieczności wykonania Umów sprzedaży zawartych przed usunięciem Konta.
10. Usunięcie Konta skutkuje zakończeniem świadczenia usługi prowadzenia Konta oraz zakończeniem uczestnictwa w Programie lojalnościowym, ze skutkami określonymi w regulaminie Programu lojalnościowego.
11. Sprzedawca może zawiesić Konto lub wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta z ważnych przyczyn, w szczególności w razie:
 - 1) rażącego naruszenia Regulaminu,
 - 2) naruszania praw osób trzecich,
 - 3) podejmowania działań zagrażających bezpieczeństwu Sklepu Internetowego, Aplikacji lub innych użytkowników,
 - 4) korzystania z Konta w celu popełnienia nadużyć płatniczych, logistycznych lub promocyjnych.

§7. Newsletter i komunikacja marketingowa

1. Newsletter jest usługą świadczoną drogą elektroniczną, polegającą na przesyłaniu informacji handlowych, marketingowych, edukacyjnych lub promocyjnych.
2. Zapis do Newslettera wymaga podania adresu e-mail lub innych danych wskazanych w formularzu oraz złożenia wymaganych prawem oświadczeń.
3. Klient może w każdym czasie zrezygnować z Newslettera, w szczególności przez użycie linku rezygnacji zawartego w wiadomości lub kontakt ze Sprzedawcą.
4. Rezygnacja z Newslettera nie wpływa na możliwość korzystania z pozostałych usług Sprzedawcy.

§8. Informacje o Towarach i wsparcie konsultacyjne

1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby informacje o Towarach były zgodne z rzeczywistością.
2. Zdjęcia, wizualizacje i prezentacje Towarów mają charakter poglądowy. Rzeczywisty wygląd Towaru, w szczególności odcień opakowania, szata graficzna, elementy zestawu lub sposób pakowania, może nieznacznie różnić się od prezentowanego, o ile nie wpływa to na zgodność Towaru z umową.
3. Informacje udzielane przez konsultantów, kosmetologów mają charakter informacyjny i pielęgnacyjny. Nie stanowią porady medycznej, diagnozy, leczenia ani gwarancji osiągnięcia określonego efektu.
4. Klient przed użyciem Towaru powinien zapoznać się z jego składem, sposobem użycia, ostrzeżeniami producenta oraz sprawdzić, czy nie występują przeciwwskazania do stosowania.

§9. Składanie Zamówień

1. Klient może składać Zamówienia:
 - 1) za pośrednictwem Sklepu Internetowego,
 - 2) za pośrednictwem Aplikacji,
 - 3) telefonicznie,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej lub czatu,
 - 5) przy wsparciu pracownika Sprzedawcy w Gabiniecie Topesthetic.
2. Zamówienia składane online mogą być składane 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem przerw technicznych.
3. W celu złożenia Zamówienia online Klient:
 - 1) wybiera Towar i dodaje go do Koszyka,
 - 2) uzupełnia dane wymagane do realizacji Zamówienia lub korzysta z danych zapisanych w Koncie,
 - 3) wybiera sposób Dostawy i formę płatności spośród opcji aktualnie udostępnionych przez Sprzedawcę,
 - 4) przechodzi przez kolejne etapy składania Zamówienia, w tym etap danych, Dostawy, płatności oraz podsumowania,
 - 5) potwierdza złożenie Zamówienia przez użycie przycisku oznaczonego w sposób jednoznacznie wskazujący, że jego użycie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
4. Przed złożeniem Zamówienia Klientowi udostępniane są informacje wymagane przepisami prawa, w szczególności w Regulaminie, w Sklepie Internetowym, w Aplikacji oraz w toku składania Zamówienia.
5. Bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia pociągającego za sobą obowiązek zapłaty Sprzedawca przekazuje Klientowi w sposób jasny i widoczny co najmniej informacje wymagane bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności dotyczące

głównych cech świadczenia, łącznej ceny, kosztów Dostawy oraz wybranych sposobów Dostawy i płatności.

6. Informacje, o których mowa w ust. 4 i 5, mogą być udostępniane Klientowi etapowo, odpowiednio do przebiegu procesu zakupowego, w szczególności w Koszyku, na etapie wyboru Dostawy i płatności, na etapie podsumowania Zamówienia oraz w Regulaminie dostępnym przed złożeniem Zamówienia.
7. Złożenie Zamówienia przez Klienta stanowi ofertę zawarcia Umowy sprzedaży.
8. Po otrzymaniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie przesyła Klientowi wiadomość potwierdzającą otrzymanie Zamówienia.
9. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą przesłania Klientowi przez Sprzedawcę wiadomości o przyjęciu Zamówienia do realizacji lub innej jednoznacznej wiadomości potwierdzającej zawarcie Umowy sprzedaży.
10. Sprzedawca może odmówić przyjęcia Zamówienia lub anulować Zamówienie przed zawarciem Umowy sprzedaży, jeżeli:
 - 1) Towar jest niedostępny,
 - 2) wystąpił oczywisty błąd cenowy lub opisowy,
 - 3) Zamówienie zostało złożone z naruszeniem Regulaminu,
 - 4) Klient podał dane nieprawdziwe lub uniemożliwiające realizację Zamówienia,
 - 5) płatność nie została skutecznie autoryzowana,
 - 6) zamówienie nosi znamiona nadużycia, działania zautomatyzowanego lub działania na szkodę Sprzedawcy,
 - 7) w innych uzasadnionych przypadkach związanych z ochroną interesów Sprzedawcy, bezpieczeństwem obrotu lub przeciwdziałaniem nadużyciom.
11. W przypadkach, o których mowa w ust. 10, Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Klienta o przyczynie i, jeżeli to możliwe, zaproponuje rozwiązanie alternatywne lub zwrot otrzymanej płatności.

§10. Zamówienia telefoniczne, przez e-mail, czat i przy wsparciu konsultanta

1. Sprzedawca umożliwi składanie Zamówień także telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, czatu oraz przy wsparciu konsultanta lub pracownika Sprzedawcy, jeżeli dana forma jest aktualnie udostępniona.
2. W przypadku Zamówień składanych telefonicznie, przez e-mail, czat lub przy wsparciu konsultanta Klient przekazuje dane niezbędne do przygotowania i realizacji Zamówienia, w szczególności:
 - 1) nazwę lub rodzaj Towaru,
 - 2) ilość Towaru,
 - 3) dane kontaktowe,
 - 4) dane do Dostawy lub odbioru osobistego,
 - 5) wybrany sposób Dostawy,
 - 6) wybraną formę płatności.
3. Przed zawarciem Umowy sprzedaży Sprzedawca przekazuje Klientowi na Trwałym nośniku lub w inny sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa istotne warunki Zamówienia, w szczególności dotyczące Towaru, ceny, kosztów Dostawy, sposobu płatności oraz przewidywanego terminu realizacji.
4. W przypadku zawierania umowy z Konsumentem przez telefon Sprzedawca stosuje tryb wymagany przez obowiązujące przepisy prawa, w tym dotyczące potwierdzenia treści proponowanej umowy na papierze lub innym Trwałym nośniku, jeżeli taki obowiązek wynika z przepisów prawa.
5. Złożenie Zamówienia przez Klienta w sposób, o którym mowa w niniejszym paragrafie, stanowi ofertę zawarcia Umowy sprzedaży, chyba że z treści komunikacji wyraźnie wynika inny moment związania stron.

6. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą przesłania Klientowi przez Sprzedawcę wiadomości o przyjęciu Zamówienia do realizacji lub innego jednoznacznego potwierdzenia zawarcia Umowy sprzedaży, z zastrzeżeniem przypadków, w których przepisy prawa przewidują szczególny tryb zawarcia umowy.
7. W przypadku Zamówień składanych przy wsparciu konsultanta, kosmetologa lub pracownika Sprzedawcy, Klient odpowiada za ostateczne potwierdzenie poprawności danych Zamówienia.

§11. Ceny, promocje i benefity

1. Ceny Towarów prezentowane w Sklepie Internetowym i Aplikacji są cenami brutto, wyrażonymi w złotych polskich.
2. Ceny Towarów nie obejmują kosztów Dostawy, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
3. Cena Towaru obowiązująca dla Umowy sprzedaży jest ceną wskazaną Klientowi najpóźniej w chwili składania Zamówienia.
4. Sprzedawca może zmieniać ceny Towarów, wprowadzać i odwoływać promocje, akcje specjalne, rabaty, kody rabatowe, zestawy lub oferty limitowane, przy czym zmiany te nie wpływają na Umowy sprzedaży zawarte przed ich wejściem w życie.
5. W przypadku obniżenia ceny Towaru Sprzedawca prezentuje informację o najniższej cenie tego Towaru, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. O ile regulamin promocji nie stanowi inaczej:
 - 1) promocje nie łączą się,
 - 2) kody rabatowe nie podlegają wymianie na gotówkę,
 - 3) rabaty nie obejmują kosztów Dostawy, Kart Podarunkowych oraz Towarów, marek, kategorii lub innych pozycji wyłączonych w warunkach danej promocji,
 - 4) w razie zwrotu Towaru warunki promocji mogą zostać ponownie przeliczone.
7. Jeżeli w wyniku częściowego zwrotu Zamówienia przestają być spełnione warunki promocji, rabatu, pakietu lub przyznania gratisu, Sprzedawca może odpowiednio skorygować rozliczenie zwrotu, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Jeżeli do Zamówienia został dołączony gratis, próbka, prezent lub bonus przyznany warunkowo, Klient powinien zwrócić go wraz z Towarem, jeżeli wskutek zwrotu przestały być spełnione warunki jego otrzymania. W razie braku zwrotu Sprzedawca może odpowiednio skorygować rozliczenie zwrotu, o ile jest to zgodne z przepisami prawa i warunkami danej akcji.

§12. Płatności

1. Dostępne sposoby płatności są wskazywane Klientowi podczas składania Zamówienia, w szczególności na etapie wyboru formy płatności oraz na etapie podsumowania Zamówienia.
2. Klient może skorzystać w szczególności z następujących sposobów płatności, o ile są udostępnione:
 - 1) płatność elektroniczna,
 - 2) BLIK,
 - 3) karta płatnicza,
 - 4) przelew tradycyjny,
 - 5) płatność za pobraniem,
 - 6) płatność odroczone lub rata oferowana przez zewnętrznego dostawcę.
3. W przypadku wyboru płatności z góry Klient zobowiązany jest dokonać płatności w terminie wskazanym podczas składania Zamówienia lub w wiadomości potwierdzającej przyjęcie Zamówienia.

4. W przypadku braku płatności w terminie Sprzedawca może wyznaczyć dodatkowy termin zapłaty, a po jego bezskutecznym upływie odstąpić od Umowy sprzedaży lub anulować Zamówienie, jeżeli Umowa sprzedaży nie została jeszcze zawarta.
5. W przypadku płatności odroczonej, ratalnych lub innych usług finansowania stosunek prawny dotyczący finansowania może powstać pomiędzy Klientem a zewnętrzną dostawcą tych usług. Sprzedawca nie jest stroną tej umowy, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
6. Sprzedawca może stosować narzędzia służące przeciwdziałaniu nadużyciom płatniczym i fraudom, w tym dodatkową weryfikację Zamówienia.
7. Sprzedawca może ograniczyć dostępne metody płatności dla danego Zamówienia lub Klienta, w szczególności w przypadku podejrzenia nadużyć, wcześniejszych problemów z realizacją Zamówień lub względów bezpieczeństwa.

§13. Dokument sprzedaży i faktury

1. Sprzedawca wystawia dokument sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.
2. Na żądanie Klienta Sprzedawca wystawia fakturę, jeżeli obowiązujące przepisy prawa przewidują taki obowiązek lub dopuszczają wystawienie faktury w danym przypadku.
3. Klient będący przedsiębiorcą powinien podać dane niezbędne do wystawienia faktury, w tym numer NIP, najpóźniej na etapie składania Zamówienia, jeżeli wymagają tego obowiązujące przepisy prawa lub model dokumentowania sprzedaży stosowany przez Sprzedawcę.
4. Dokumenty sprzedaży oraz faktury mogą być udostępniane Klientowi w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. W zakresie, w jakim obowiązujące przepisy prawa dopuszczają lub wymagają wystawiania, przesyłania, udostępniania lub otrzymywania faktur za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), Sprzedawca może posługiwać się KSeF zgodnie z tymi przepisami.
6. W przypadkach, w których faktura jest wystawiana lub udostępniana za pośrednictwem KSeF, zasady jej doręczenia, odbioru oraz moment uznania jej za wystawioną lub otrzymaną określają obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§14. Dostawa i odbiór osobisty

1. Sprzedawca realizuje Dostawy Towarów wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na adres wskazany przez Klienta w toku składania Zamówienia.
2. Dostawa Towarów jest co do zasady odpłatna, chyba że aktualne warunki Sklepu przewidują pokrycie kosztu Dostawy przez Sprzedawcę.
3. Dostawa Towarów może być bezpłatna w przypadkach wskazanych w Sklepie, zgodnie z aktualnymi warunkami obowiązującymi w chwili składania Zamówienia.
4. Dostępne sposoby Dostawy oraz ich aktualne koszty są każdorazowo prezentowane Klientowi w toku składania Zamówienia, w szczególności na etapie wyboru sposobu Dostawy oraz w podsumowaniu Zamówienia.
5. Sprzedawca może wprowadzać, zmieniać lub odwoływać zasady dotyczące kosztów Dostawy, w tym progi darmowej Dostawy, które są każdorazowo prezentowane Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
6. Przez najtańszy zwykły sposób Dostawy rozumie się najtańszą standardową formę Dostawy oferowaną w Sklepie w chwili składania Zamówienia.
7. Informacja o przewidywanym terminie realizacji Zamówienia i Dostawy jest każdorazowo podana przy Towarze, w Koszyku, na etapie wyboru sposobu Dostawy lub w wiadomości potwierdzającej przyjęcie Zamówienia.
8. Termin realizacji Zamówienia liczony jest od dnia zawarcia Umowy sprzedaży, a w przypadku płatności z góry od dnia zaksięgowania środków pieniężnych na rachunku bankowym Sprzedawcy.

9. Karty Podarunkowe drukowane mogą podlegać odrębnym zasadom Dostawy wskazanym przy ich zakupie, w szczególności w zakresie kosztów dostawy.
10. Sprzedawca może realizować Zamówienie w częściach, jeżeli jest to uzasadnione charakterem Zamówienia, dostępnością Towarów lub względami logistycznymi, o ile nie powoduje to dodatkowych kosztów po stronie Klienta.
11. W przypadku, gdy brak realizacji części Zamówienia wynika z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy, w szczególności wskutek nieprawidłowej informacji o dostępności Towaru, Sprzedawca może zrealizować Zamówienie w częściach, wysyłając dostępne Towary niezwłocznie, a pozostałe w późniejszym terminie, bez dodatkowych kosztów po stronie Klienta.
12. Decyzja o podziale Zamówienia, w tym o zakresie i liczbie wysyłek, należy do Sprzedawcy.
13. Sprzedawca umożliwi odbiór osobisty Zamówienia w Gabinetcie Topestetic, o ile taka opcja została udostępniona Klientowi podczas składania Zamówienia. Zasady odbioru osobistego są wskazane w Sklepie.
14. Z chwilą objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią, inną niż przewoźnik, na Konsumenta przechodzi niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru.
15. Klient powinien sprawdzić przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty dla przesyłek danego rodzaju. Powyższe nie ogranicza ani nie wyłącza ustawowych uprawnień Klienta, w szczególności uprawnień Konsumenta.
16. W przypadku nieodebrania przesyłki przez Klienta i jej zwrotu do Sprzedawcy:
 - 1) Sprzedawca może skontaktować się z Klientem w celu ustalenia dalszego sposobu wykonania Umowy sprzedaży;
 - 2) w przypadku Zamówień płatnych przy odbiorze (za pobraniem), Sprzedawca może uzależnić realizację kolejnych Zamówień od dokonania płatności z góry;
 - 3) w przypadku powtarzających się nieodebranych przesyłek Sprzedawca może, z ważnych przyczyn, ograniczyć dostępne metody płatności, w szczególności wyłączyć możliwość skorzystania z płatności przy odbiorze.

§15. Reklamacje – Konsument i Przedsiębiorca na prawach konsumenta

1. Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
2. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Klient może żądać jego naprawy lub wymiany, a w przypadkach przewidzianych prawem także złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy.
3. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy,
 - 2) drogą elektroniczną na adres: sklep@topestetic.pl,
 - 3) przez formularz kontaktowy, jeżeli jest udostępniony,
 - 4) innym kanałem udostępnionym przez Sprzedawcę.
4. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji zaleca się podanie numeru Zamówienia, danych identyfikujących Klienta, opisu niezgodności oraz żądania, tj. oczekiwanego sposobu rozwiązania. Brak tych informacji nie uniemożliwia złożenia reklamacji.
5. Jeżeli dla rozpatrzenia reklamacji niezbędne jest udostępnienie Towaru, Klient powinien umożliwić Sprzedawcy jego odbiór lub dostarczyć Towar zgodnie z instrukcją Sprzedawcy.
6. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, a odpowiedź przekazuje na papierze lub innym Trwałym nośniku. Jeżeli Sprzedawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie przewidzianym prawem, reklamację uważa się za uznaną w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.

7. Koszty doprowadzenia Towaru do zgodności z umową, w tym koszty odbioru, dostarczenia, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca w zakresie przewidzianym przepisami prawa.

§16. Reklamacje – Przedsiębiorcy

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą wyłącznie Klientów będących Przedsiębiorcami, z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach konsumenta.
2. Na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi wobec Przedsiębiorców zostaje wyłączona w najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo.
3. Reklamacje Przedsiębiorców mogą być składane na zasadach określonych w §15 ust. 3–5.
4. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Przedsiębiorcy w terminie 14 dni, chyba że charakter sprawy uzasadnia dłuższy termin, o czym Sprzedawca poinformuje Przedsiębiorcę.

§17. Gwarancja

1. Towary oferowane przez Sprzedawcę mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta, dystrybutora lub inny podmiot trzeci.
2. Informacja o gwarancji, jej zakresie, czasie trwania i sposobie realizacji może być udostępniona w opisie Towaru lub w dokumencie gwarancyjnym.
3. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa.

§18. Ustawowe prawo odstąpienia od umowy

1. Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży zawartej na odległość bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik.
2. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone w szczególności:
 - 1) pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy,
 - 2) drogą elektroniczną na adres e-mail Sprzedawcy,
 - 3) przy użyciu formularza lub funkcjonalności udostępnionej przez Sprzedawcę, jeżeli została udostępniona.
4. Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży uważa się ją za niezawartą.
6. Klient zobowiązany jest zwrócić Towar niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował odbiór Towaru.
7. Koszty związane z odstąpieniem od umowy, w tym koszty zwrotu Towaru oraz zasady zwrotu kosztów Dostawy, są rozliczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz informacjami przekazanymi Klientowi najpóźniej przed złożeniem Zamówienia.
8. Sprzedawca zwraca Klientowi płatności należne zgodnie z przepisami prawa w związku z odstąpieniem od umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
9. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
10. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

11. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
12. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach przewidzianych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
13. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą ustawowego prawa odstąpienia od umowy i nie naruszają dodatkowego, umownego prawa zwrotu przyznanego przez Sprzedawcę na zasadach określonych w §19 Regulaminu.

§18a. Odstąpienie od umowy przy użyciu funkcji online

1. Sprzedawca może udostępnić w Sklepie Internetowym lub Aplikacji funkcję umożliwiającą złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość drogą elektroniczną.
2. Jeżeli funkcja, o której mowa w ust. 1, została udostępniona, Sprzedawca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Funkcja, o której mowa w ust. 1, może wymagać podania danych pozwalających zidentyfikować Klienta i umowę, której odstąpienie dotyczy, w szczególności imienia i nazwiska, numeru Zamówienia lub innych danych przypisanych do Zamówienia oraz adresu e-mail.
4. Jeżeli oświadczenie o odstąpieniu zostało złożone przy użyciu funkcji, o której mowa w ust. 1, Sprzedawca niezwłocznie przekazuje Klientowi potwierdzenie jego otrzymania na Trwałym nośniku.
5. Skorzystanie z funkcji, o której mowa w ust. 1, nie wyłącza możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu w innej dopuszczalnej formie przewidzianej przepisami prawa lub niniejszym Regulaminem.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do umów zawieranych za pośrednictwem Aplikacji.

§19. Umowne prawo zwrotu 90 dni

1. Niezależnie od ustawowego prawa odstąpienia, o którym mowa w §18 Regulaminu, Sprzedawca przyznaje Klientom dodatkowe, umowne prawo zwrotu Towaru w terminie 90 dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Umowne prawo zwrotu ma zastosowanie do Towarów pełnowartościowych, kompletnych oraz niewykazujących śladów używania wykraczających poza zwykłe sprawdzenie ich charakteru, cech i funkcjonowania.
3. Umowne prawo zwrotu nie przysługuje w przypadkach, w których ze względu na charakter Towaru jego zwrot jest niemożliwy lub ograniczony, w szczególności ze względów higienicznych lub ochrony zdrowia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, jeżeli Towar został otwarty po dostarczeniu.
4. W ramach umownego prawa zwrotu koszty związane ze zwrotem Towaru oraz zasady rozliczenia zwrotu określone są zgodnie z informacjami przekazanymi Klientowi najpóźniej przed złożeniem Zamówienia.
5. W przypadku częściowego zwrotu Zamówienia Sprzedawca może odpowiednio skorygować rozliczenie Zamówienia, w szczególności w zakresie rabatów, benefitów, gratisów lub innych korzyści przyznanych warunkowo.
6. Umowne prawo zwrotu ma charakter dodatkowy i nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

7. W przypadku stwierdzenia nadużyć związanych z korzystaniem z umownego prawa zwrotu Sprzedawca może zastosować środki przewidziane w §19a Regulaminu, z zachowaniem zasady proporcjonalności.

§19a. Nadużycia związane z korzystaniem z benefitów i uprawnień umownych

1. Sprzedawca może prowadzić analizę aktywności Klienta wyłącznie w zakresie niezbędnym do przeciwdziałania nadużyciom, ochrony bezpieczeństwa obrotu oraz prawidłowego funkcjonowania Sklepu Internetowego i Aplikacji, z poszanowaniem praw Klienta wynikających z przepisów prawa.
2. Za nadużycie mogą zostać uznane wyłącznie działania zawinione lub obiektywnie sprzeczne z celem danej funkcjonalności, promocji albo benefitu, w szczególności:
 - 1) wielokrotne zakładanie Kont lub posługiwanie się różnymi danymi w celu obejścia limitów lub warunków promocji,
 - 2) działania pozorne, zautomatyzowane lub fraudowe,
 - 3) podejmowanie działań zmierzających do uzyskania nienależnych korzyści,
 - 4) korzystanie z benefitów umownych lub promocyjnych w sposób sprzeczny z ich celem.
3. Samo skorzystanie przez Klienta z ustawowego prawa odstąpienia od umowy, ustawowych uprawnień reklamacyjnych albo umownego prawa zwrotu nie stanowi nadużycia. Ocena dokonywana jest każdorazowo z uwzględnieniem całokształtu okoliczności sprawy.
4. Wskaźniki ilościowe lub wartościowe, w tym udział zwrotów w analizowanym okresie, mogą stanowić wyłącznie sygnał do dodatkowej weryfikacji i nie mogą same w sobie stanowić jedynej podstawy zastosowania środka wobec Klienta.
5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia nadużycia Sprzedawca może zastosować środki proporcjonalne do rodzaju i skali naruszenia, wyłącznie w zakresie Punktów, benefitów lub innych korzyści o charakterze dodatkowym, umownym lub promocyjnym, w szczególności:
 - a. ograniczyć dostęp do wybranych promocji, akcji specjalnych lub benefitów,
 - b. wyłączyć możliwość korzystania z darmowej Dostawy, darmowego zwrotu w ramach uprawnień umownych lub innych korzyści dodatkowych,
 - c. dokonać ponownego przeliczenia korzyści przyznanych warunkowo,
 - d. wstrzymać realizację korzyści przyznanych warunkowo do czasu zakończenia weryfikacji,
 - e. dokonać dodatkowej weryfikacji Zamówienia.
6. Środki, o których mowa w niniejszym paragrafie, mają charakter proporcjonalny, czasowy i ograniczają się do zakresu niezbędnego do ochrony prawidłowego funkcjonowania Sklepu Internetowego i Aplikacji.
7. Środki, o których mowa w ust. 5, nie mogą ograniczać ani wyłączać ustawowego prawa Klienta do odstąpienia od umowy, ustawowych uprawnień z tytułu braku zgodności Towaru z umową ani innych praw przyznanych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
8. Przed zastosowaniem środka, o ile nie sprzeciwia się temu bezpieczeństwo obrotu lub obowiązek prawny, Sprzedawca informuje Klienta o przyczynie, zakresie i przewidywanym czasie stosowania środka oraz o możliwości złożenia reklamacji lub odwołania.
9. Klient może złożyć reklamację lub odwołanie od zastosowanego środka na zasadach określonych w §24 Regulaminu. Do czasu rozpatrzenia reklamacji Sprzedawca może utrzymać środek tymczasowy jedynie wtedy, gdy jest to obiektywnie niezbędne.
10. Żaden ze środków, o których mowa w niniejszym paragrafie, nie może prowadzić do wyłączenia lub ograniczenia ustawowego prawa Klienta do odstąpienia od umowy, ustawowych uprawnień reklamacyjnych ani innych praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§20. Wyjątki od prawa odstąpienia

1. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, w szczególności w odniesieniu do umów:

- 1) o dostarczenie Towaru w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względów higienicznych lub ochrony zdrowia, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu Towaru,
 - 2) o dostarczenie Towaru wyprodukowanego według specyfikacji Klienta lub służącego zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
 - 3) o dostarczenie Towaru, który po dostarczeniu ze względu na swój charakter zostaje nierozłącznie połączony z innymi rzeczami,
 - 4) w innych przypadkach wskazanych w obowiązujących przepisach prawa.
2. Jeżeli Towar objęty jest wyłączeniem prawa odstąpienia, informacja o tym jest przekazywana Klientowi najpóźniej przed złożeniem Zamówienia.

§21. Program lojalnościowy Topkatalog i Karty Podarunkowe

1. Sprzedawca prowadzi program lojalnościowy Topkatalog, którego zasady uczestnictwa, naliczania i wykorzystania Punktów, dostępnych korzyści w ramach Programu oraz skutki zwrotów, anulowania Zamówień, usunięcia Konta lub naruszenia zasad Programu określa odrębny regulamin Programu lojalnościowego.
2. Uczestnictwo w Programie lojalnościowym jest powiązane z posiadaniem Konta, na zasadach określonych w regulaminie Programu lojalnościowego.
3. O ile regulamin Programu lojalnościowego nie stanowi inaczej:
 - 1) korzyści przyznane w związku z Zamówieniem mogą zostać anulowane lub odpowiednio skorygowane w razie odstąpienia od umowy, zwrotu, anulowania Zamówienia lub reklamacji skutkującej zwrotem środków zgodnie z zasadami obowiązującymi w Programie lub w Sklepie Internetowym,
 - 2) punkty, korzyści, rabaty lub inne benefity przyznawane w ramach Programu lojalnościowego nie podlegają wymianie na gotówkę.
4. Sprzedawca oferuje Karty Podarunkowe, których zasady nabywania, aktywacji, wykorzystania, ważności, reklamacji oraz przypadki wyłączenia prawa odstąpienia określa odrębny regulamin Kart Podarunkowych.
5. W zakresie nieuregulowanym w regulaminie Programu lojalnościowego lub regulaminie Kart Podarunkowych zastosowanie mają postanowienia niniejszego Regulaminu.

§22. Opinie o Towarach i innych usługach

1. Sprzedawca umożliwia publikowanie opinii o Towarach oferowanych w Sklepie Internetowym.
2. Zasady dodawania, weryfikacji, publikowania, edycji, usuwania oraz zgłaszania naruszeń dotyczących opinii określa odrębny Regulamin Publikowania Opinii Klientów.
3. Opinie o Towarach mogą być dodawane wyłącznie przez osoby, które:
 - 1) nabyły dany Towar za pośrednictwem Sklepu Internetowego, lub
 - 2) otrzymały próbkę danego Towaru w ramach Zamówienia.
4. Sprzedawca zapewnia, że publikowane opinie oznaczone jako:
 - 1) „Zakup produktu” – pochodzą od osób, których zakup danego Towaru został potwierdzony w systemie Sprzedawcy,
 - 2) „Otrzymała próbka” – pochodzą od osób, którym dany Towar został przekazany jako próbka w ramach Zamówienia.
5. Weryfikacja autentyczności opinii odbywa się na podstawie danych posiadanych przez Sprzedawcę, w szczególności poprzez powiązanie opinii z numerem Zamówienia oraz adresem e-mail wykorzystanym przy zakupie lub przy dodawaniu opinii.
6. Sprzedawca nie publikuje ani nie zleca publikacji fałszywych opinii lub rekomendacji konsumenckich.
7. Opinie są publikowane niezależnie od ich oceny, o ile spełniają wymagania określone w Regulaminie Publikowania Opinii Klientów oraz przepisach prawa.

8. Sprzedawca może odmówić publikacji opinii, usunąć opinię lub ograniczyć do niej dostęp wyłącznie w przypadkach określonych w Regulaminie Publikowania Opinii Klientów, w szczególności gdy opinia jest nielegalna, narusza prawo, prawa osób trzecich lub zasady publikacji opinii.
9. Szczegółowe zasady moderacji opinii, informowania o przyczynach odmowy publikacji lub usunięcia opinii, a także zasady odwołania od decyzji Sprzedawcy określa Regulamin Publikowania Opinii Klientów.

§23. Treści użytkowników, nielegalne treści i DSA

1. Sprzedawca umożliwi użytkownikom zamieszczanie treści w Sklepie Internetowym i Aplikacji, w szczególności opinii o Towarach.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za treści zamieszczane przez siebie.
3. Zakazane jest zamieszczanie treści:
 - 1) nielegalnych,
 - 2) naruszających Regulamin lub odrębne regulaminy,
 - 3) naruszających prawa osób trzecich,
 - 4) wprowadzających w błąd,
 - 5) obraźliwych, wulgarnych, zniesławiających lub dyskryminujących,
 - 6) o charakterze reklamowym, spamowym lub promocyjnym,
 - 7) zawierających złośliwe oprogramowanie lub inne elementy zagrażające bezpieczeństwu.
4. Sprzedawca prowadzi moderację treści zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Publikowania Opinii Klientów oraz niniejszym Regulaminie.
5. Zgłoszenia dotyczące treści nielegalnych lub naruszających Regulamin mogą być kierowane:
 - 1) na adres e-mail: dsa@topestetic.pl,
 - 2) w sposób określony w Regulaminie Publikowania Opinii Klientów.
6. Sprzedawca rozpatruje zgłoszenia bez zbędnej zwłoki, z uwzględnieniem charakteru sprawy.
7. W przypadku stwierdzenia naruszenia Sprzedawca może:
 - 1) odmówić publikacji treści,
 - 2) usunąć treść,
 - 3) ograniczyć dostęp do treści,
 - 4) ograniczyć funkcjonalność Konta,
 - 5) zawiesić Konto lub wypowiedzieć umowę.
8. Decyzje Sprzedawcy są proporcjonalne do charakteru naruszenia oraz uwzględniają prawa użytkownika.
9. W przypadku decyzji dotyczących treści Sprzedawca przekazuje użytkownikowi uzasadnienie oraz informację o możliwości odwołania, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Publikowania Opinii Klientów.
10. Sprzedawca może stosować narzędzia wspierające moderację treści, przy czym decyzje wywołujące istotne skutki dla użytkownika podlegają weryfikacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
11. Użytkownik, którego dotyczy decyzja Sprzedawcy w przedmiocie usunięcia treści, ograniczenia dostępu do treści, ograniczenia funkcjonalności Konta lub zawieszenia Konta, może złożyć odwołanie w trybie określonym w Regulaminie Publikowania Opinii Klientów lub innym komunikacie przekazanym wraz z uzasadnieniem decyzji.
12. Informacje dotyczące punktu kontaktowego do spraw związanych z rozporządzeniem DSA oraz sposobu zgłaszania treści nielegalnych są udostępniane również w odrębnej zakładce „DSA” w Sklepie Internetowym.
13. Komunikacja w sprawach DSA prowadzona jest w języku polskim.

§24. Reklamacje usług elektronicznych

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych drogą elektroniczną.

2. Reklamacja może zostać złożona:
 - 1) drogą elektroniczną na adres: sklep@topestetic.pl,
 - 2) pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy.
3. W reklamacji zaleca się wskazać dane identyfikujące Klienta, opis problemu, datę jego wystąpienia oraz żądanie. Brak tych informacji nie uniemożliwia rozpatrzenia reklamacji.
4. Sprzedawca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

§25. Dostępność usług e-commerce i Aplikacji

1. Sprzedawca zapewnia dostępność usług handlu elektronicznego świadczonych za pośrednictwem Sklepu Internetowego i Aplikacji w zakresie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa.
2. Sklep Internetowy i Aplikacja są projektowane, rozwijane i utrzymywane w sposób uwzględniający wymagania dostępności właściwe dla usług handlu elektronicznego, w szczególności w zakresie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości oraz kompatybilności z technologiami wspomagającymi, odpowiednio do charakteru świadczonych usług i wymagań wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
3. Szczegółowa informacja o dostępności usług handlu elektronicznego świadczonych za pośrednictwem Sklepu Internetowego i Aplikacji jest udostępniana publicznie przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym lub Aplikacji, w szczególności w formie odrębnej zakładki, odrębnego dokumentu lub w ramach niniejszego Regulaminu.
4. Informacja o dostępności obejmuje w szczególności:
 - 1) opis funkcjonalności usługi,
 - 2) sposób korzystania z usługi,
 - 3) wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze Sklepu Internetowego i Aplikacji,
 - 4) rozwiązania wspierające dostępność,
 - 5) znane ograniczenia dostępności, jeżeli występują,
 - 6) dane kontaktowe do zgłoszeń dotyczących dostępności.
5. Klient może zgłosić problem dotyczący dostępności:
 - a) drogą elektroniczną na adres: sklep@topestetic.pl,
 - b) pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy.
6. Sprzedawca rozpatruje zgłoszenia dotyczące dostępności zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz z uwzględnieniem charakteru zgłoszonego problemu.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Szczegółowe informacje dotyczące dostępności usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym Sklepu Internetowego i Aplikacji, są udostępniane w odrębnej informacji o dostępności dostępnej w Sklepie Internetowym i Aplikacji.

§26. Dane osobowe, cookies i podobne technologie

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających ze sklepu internetowego prowadzonego pod adresem www.topestetic.pl oraz aplikacji mobilnej Topestetic jest TOPESTETIC Sp. z o.o. z siedzibą w Opaczy Małej, ul. Modułowa 7 lok. 11, 05-816 Opacz Mała.
2. Zasady przetwarzania danych osobowych przez TOPESTETIC Sp. z o.o. oraz stosowania cookies i podobnych technologii określa Polityka Prywatności.
3. Polityka Prywatności zawiera w szczególności informacje o:
 - 1) administratorze danych i jego danych kontaktowych,
 - 2) celach i podstawach przetwarzania,
 - 3) odbiorcach danych,
 - 4) prawach osób, których dane dotyczą i sposobach na skorzystanie z tych praw,

- 5) okresie przechowywania danych,
- 6) zasadach stosowania cookies, SDK, technologii śledzących,
- 7) zasadach wyrażania i cofania zgód.

§27. Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności przed właściwym miejscowo Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej, o ile dana sprawa nadaje się do takiego rozpoznania.
2. Sprzedawca nie jest zobowiązany do udziału w pozasądowym rozwiązywaniu sporów, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§28. Odpowiedzialność Sprzedawcy

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wobec Przedsiębiorców, z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach konsumenta, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ogranicza się – w najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo – do szkód rzeczywistych, z wyłączeniem utraconych korzyści, chyba że szkoda została wyrządzona umyślnie.

§29. Zmiana Regulaminu

1. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności z przyczyn prawnych, organizacyjnych, technicznych lub biznesowych.
2. Zmiany Regulaminu nie wpływają na Umowy sprzedaży zawarte przed ich wejściem w życie.
3. W przypadku usług elektronicznych o charakterze ciągłym Sprzedawca informuje Klienta o zmianie Regulaminu co najmniej 14 dni przed wejściem w życie zmian.
4. Informacja o zmianie Regulaminu przekazywana jest poprzez:
 - 1) publikację w Sklepie Internetowym lub Aplikacji,
 - 2) wiadomość e-mail – jeżeli Sprzedawca posiada adres e-mail Klienta.
5. Klient może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług elektronicznych o charakterze ciągłym przed wejściem w życie zmian, jeżeli ich nie akceptuje.
6. Korzystanie z usług elektronicznych o charakterze ciągłym po wejściu zmian w życie oznacza akceptację Regulaminu w zakresie tych usług.
7. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw nabytych Klientów.

§30. Postanowienia końcowe

1. Treść Regulaminu może zostać utrwalona przez Klienta poprzez jego wydrukowanie, zapisanie na nośniku danych lub pobranie ze strony Sklepu Internetowego.
2. W razie powstania sporu Strony będą dążyły do jego polubownego rozwiązania.
3. Prawem właściwym dla Regulaminu i Umów sprzedaży jest prawo polskie, z zastrzeżeniem, że wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu przez przepisy, których nie można wyłączyć umownie.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego oraz właściwe przepisy prawa Unii Europejskiej.
5. Regulamin Sklepu Internetowego i Aplikacji Mobilnej wchodzi w życie z dniem 27.04.2026.

Załącznik nr 1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

Skorzystanie z niniejszego wzoru formularza nie jest obowiązkowe. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu w dowolnej jednoznacznej formie, w tym jeżeli Sprzedawca udostępnia taką możliwość przy użyciu Funkcji odstąpienia online w Sklepie Internetowym lub Aplikacji.

TOPESTETIC sp. z o.o.
ul. Modułowa 7 lok. 11
05-816 Opacz Mała
e-mail: sklep@topestetic.pl

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących Towarów:

Data zawarcia umowy / odbioru Towaru: _____

Imię i nazwisko / nazwa Klienta: _____

Adres Klienta: _____

Adres e-mail / telefon: _____

Numer Zamówienia: _____

Numer rachunku bankowego do zwrotu środków, jeżeli zwrot ma nastąpić w inny sposób niż pierwotna płatność i Sprzedawca dopuści taką możliwość:

Podpis Klienta

(tylko jeżeli formularz jest składany w wersji papierowej): _____

Data: _____