

# Regulamin sklepu internetowego oveahealth.pl

**Data wejścia w życie:** 21 sierpnia 2026 r.

**Data ostatniej aktualizacji:** 21 sierpnia 2026 r.

Do umów zawartych przed tą datą stosuje się Regulamin w brzmieniu dotychczasowym.

## § 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zawierania umów sprzedaży na odległość za pośrednictwem sklepu internetowego dostępnego pod adresem <https://oveahealth.pl> (dalej: „Sklep”), prowadzonego przez Sprzedawcę. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- **Sprzedawca** (usługodawca): **FUT Arpi Rafał Pijar**, ul. Podgrodzie 8B, 39-200 Dębica, NIP: **8721942558**, REGON: **690708954**, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki. Dane kontaktowe: adres poczty elektronicznej **kontakt@oveahealth.pl**, numer telefonu **+48 519 349 601** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora Klienta), kontakt telefoniczny w godzinach 8:00–16:00 w Dni robocze. Adres do korespondencji, zwrotów i reklamacji jest tożsamy z adresem prowadzenia działalności wskazanym powyżej.
- **Klient** (usługobiorca): osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca ze Sklepu lub dokonująca w nim zakupów.
- **Konsument**: Klient będący osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego).
- **Przedsiębiorca na prawach konsumenta (PnPK)**: osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego (art. 38a ustawy o prawach konsumenta).

- **Towar:** produkt prezentowany w Sklepie, w szczególności suplementy diety oraz zestawy produktów oferowane do sprzedaży detalicznej.
- **Umowa sprzedaży:** umowa zawierana na odległość pomiędzy Sprzedawcą a Klientem za pośrednictwem Sklepu.
- **Usługa Elektroniczna:** nieodpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu, wymieniona w § 2 Regulaminu.
- **Konto:** Usługa Elektroniczna, przestrzeń w systemie teleinformatycznym Sklepu, oznaczona indywidualną nazwą (loginem) i zabezpieczona hasłem, w której gromadzone są dane Klienta i historia jego zamówień.
- **Koszyk:** Usługa Elektroniczna umożliwiająca wybór Towarów przed złożeniem zamówienia oraz złożenie zamówienia.
- **Newsletter:** Usługa Elektroniczna polegająca na cyklicznym przysyłaniu na podany adres e-mail informacji handlowych Sprzedawcy.
- **Operator płatności:** dostawca usług płatniczych obsługujący płatności elektroniczne w Sklepie, wskazany w § 5 Regulaminu.
- **Dzień roboczy:** dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- **Polityka prywatności:** odrębny dokument dostępny na stronie Sklepu, opisujący zasady przetwarzania danych osobowych.
- **Regulamin:** niniejszy regulamin Sklepu.

3. Sklep prowadzi sprzedaż detaliczną suplementów diety oraz zestawów Towarów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Sprzedaż i dostawa poza granice kraju możliwe są wyłącznie po indywidualnym uzgodnieniu ze Sprzedawcą.

4. Sprzedawca nie oferuje w Sklepie produktów, których sprzedaż na odległość jest zakazana lub wymaga zezwolenia, koncesji albo wpisu do rejestru działalności regulowanej, w szczególności produktów leczniczych, wyrobów medycznych, napojów alkoholowych ani wyrobów tytoniowych.

5. Suplementy diety oferowane w Sklepie są objęte powiadomieniem Głównego Inspektora Sanitarnego o pierwszym wprowadzeniu do obrotu, złożonym w trybie art. 29 ust. 1 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia.

6. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie Sklepu w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie (w tym pobranie w formacie PDF oraz wydruk) przed zawarciem umowy oraz w każdym czasie.

7. Warunkiem korzystania ze Sklepu jest zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja. Klient obowiązany jest do korzystania ze Sklepu zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami.

## **§ 2. Usługi świadczone drogą elektroniczną**

1. Sprzedawca świadczy za pośrednictwem Sklepu następujące **nieodpłatne** Usługi Elektroniczne:

- **Konto:** utrzymywanie indywidualnego konta Klienta, umożliwiającego zapis danych adresowych, podgląd historii zamówień, statusu realizacji oraz dokumentów sprzedaży;
- **Koszyk i formularz zamówienia:** umożliwienie wyboru Towarów, sprawdzenia kosztu dostawy oraz złożenia zamówienia, także bez zakładania Konta (zakup jako gość);
- **Newsletter:** przysyłanie informacji handlowych na podany adres e-mail;
- **Formularz kontaktowy:** umożliwienie kontaktu ze Sprzedawcą i uzyskania odpowiedzi na zadane pytanie;
- **Opinie:** umożliwienie zamieszczania opinii o Towarach na zasadach określonych w § 12 Regulaminu;
- **Dostęp do treści:** przeglądanie kart Towarów oraz nieodpłatnych treści informacyjno-edukacyjnych publikowanych w Sklepie (bloga i leksykonu składników), bez konieczności rejestracji.

2. Usługi Elektroniczne świadczone są nieodpłatnie. Jedynym odpłatnym świadczeniem dostępnym w Sklepie jest Umowa sprzedaży Towaru, której zasady określają § 4–§ 6 Regulaminu.

### **3. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej:**

- umowa o prowadzenie **Konta** zostaje zawarta na czas nieoznaczony z chwilą wypełnienia formularza rejestracji, akceptacji Regulaminu i potwierdzenia utworzenia Konta przez Sprzedawcę;
- umowa o świadczenie usługi **Newslettera** zostaje zawarta na czas nieoznaczony z chwilą podania adresu e-mail, wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji handlowych i potwierdzenia zapisu;

- umowy o świadczenie usług **Koszyka, formularza kontaktowego, Opinii oraz dostępu do treści** zawierane są na czas oznaczony i ulegają rozwiązaniu z chwilą, odpowiednio, złożenia zamówienia, wysłania wiadomości, zamieszczenia opinii albo zakończenia korzystania ze Sklepu.

#### 4. Rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej:

- Klient może w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, **wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta:** przez wysłanie żądania usunięcia Konta na adres **kontakt@oveahealth.pl** albo z poziomu panelu „Moje konto”. Konto zostaje usunięte niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania żądania. Usunięcie Konta nie powoduje utraty praw z zawartych wcześniej Umów sprzedaży ani nie zwalnia Sprzedawcy z obowiązku przechowywania dokumentacji księgowej wymaganej przepisami prawa;
- Klient może w każdej chwili **zrezygnować z Newslettera:** klikając link „wypisz się” zamieszczony w każdej wiadomości albo wysyłając informację na adres **kontakt@oveahealth.pl**. Rezygnacja jest skuteczna niezwłocznie po jej otrzymaniu;
- Sprzedawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej zawartą na czas nieoznaczony z zachowaniem **14-dniowego okresu wypowiedzenia**, z ważnych przyczyn, którymi są: dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym, uporczywe naruszanie Regulaminu, działania zagrażające bezpieczeństwu Sklepu lub innych Klientów albo zaprzestanie świadczenia danej usługi. Oświadczenie o wypowiedzeniu Sprzedawca kieruje na adres e-mail przypisany do Konta;
- rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej nie wpływa na Umowy sprzedaży zawarte przed jego dokonaniem.

5. Konsumentowi oraz PnPK przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny (art. 27 ustawy o prawach konsumenta). Uprawnienie to nie ogranicza prawa do wypowiedzenia umowy w każdym czasie, o którym mowa w ust. 4.

6. Tryb postępowania reklamacyjnego dotyczący Usług Elektronicznych określa § 9 Regulaminu.

### § 3. Wymagania techniczne i zasady korzystania ze Sklepu

1. Do prawidłowego korzystania ze Sklepu wymagane są: urządzenie z dostępem do sieci Internet, przeglądarka internetowa obsługująca standard HTML5 i CSS3 (Chrome, Firefox, Safari, Edge w wersji nie starszej niż 24 miesiące), aktywne konto poczty elektronicznej oraz włączona obsługa plików cookies i języka JavaScript. Do korzystania z Konta konieczne jest ponadto zachowanie w poufności loginu i hasła.
2. Klient zobowiązuje się do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem, dobrymi obyczajami i niniejszym Regulaminem, a w szczególności do **niedostarczania treści o charakterze bezprawnym** (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną). Zakazane jest w szczególności zamieszczanie treści naruszających dobra osobiste lub prawa autorskie osób trzecich, treści wprowadzających w błąd lub obraźliwych, a także podejmowanie działań zakłócających działanie Sklepu, w tym dostarczanie szkodliwego oprogramowania oraz zautomatyzowane korzystanie ze Sklepu w celu nieuprawnionego pozyskania danych.
3. Sklep udostępniany jest z wykorzystaniem szyfrowanego połączenia (protokół HTTPS/TLS). Sprzedawca zapewnia działanie systemu teleinformatycznego w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na usługę oraz stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług (art. 7 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu spowodowane siłą wyższą, działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Sklepu z infrastrukturą techniczną Klienta.

### § 4. Składanie zamówień i zawarcie umowy sprzedaży

1. Zamówienia można składać przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Zamówienia złożone w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy realizowane są w pierwszym Dniu roboczym następującym po dniu złożenia zamówienia.
2. Informacje o Towarach prezentowane w Sklepie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, a nie ofertę.
3. Aby złożyć zamówienie, Klient: (a) wybiera Towary i dodaje je do Koszyka, (b) podaje dane niezbędne do realizacji zamówienia (imię, nazwisko, adres dostawy, e-mail, telefon), (c)

wybiera sposób dostawy i metodę płatności, (d) potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz Polityką prywatności, (e) klika przycisk „Kupuję i płacę” lub równoważny.

4. Przed złożeniem zamówienia Klient otrzymuje podsumowanie zawierające: przedmiot zamówienia, cenę jednostkową i łączną wraz z podatkami, koszt dostawy i pozostałe koszty, wybraną metodę płatności oraz łączną kwotę do zapłaty. Zamówienie nie obejmuje żadnych kosztów ukrytych.

5. Złożenie zamówienia stanowi ofertę zawarcia umowy sprzedaży w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego. Po jej otrzymaniu Sprzedawca przesyła na adres e-mail Klienta potwierdzenie przyjęcia zamówienia, co stanowi przyjęcie oferty i moment zawarcia Umowy sprzedaży.

6. Sklep wyraźnie informuje, że złożenie zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty. Treść zawartej umowy jest utrwalana i dostępna dla Klienta na jego adresie e-mail oraz w panelu „Moje konto” w Sklepie.

7. Sprzedawca zastrzega prawo odmowy realizacji zamówienia w przypadku: niedostępności Towaru, wystąpienia oczywistego błędu cenowego lub błędu w opisie Towaru, niemożności potwierdzenia danych Klienta. W takich przypadkach Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Klienta i zwróci uiszczoną kwotę w pełnej wysokości, przy użyciu tej samej metody płatności, którą posłużył się Klient.

## **§ 5. Ceny i metody płatności**

1. Wszystkie ceny prezentowane w Sklepie podane są w **złotych polskich (PLN)** i są cenami brutto (zawierają podatek VAT zgodnie z obowiązującymi stawkami). Rozliczenie każdej transakcji następuje wyłącznie w złotych polskich. Ceny nie zawierają kosztów dostawy, które są podawane odrębnie podczas składania zamówienia.

2. Zgodnie z dyrektywą Omnibus (Dyrektywa UE 2019/2161 zaimplementowana w Polsce ustawą z dnia 1 grudnia 2022 r.) przy każdej obniżce ceny Sprzedawca informuje o najniższej cenie Towaru obowiązującej w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki, a w przypadku Towarów oferowanych do sprzedaży krócej niż 30 dni, o najniższej cenie obowiązującej od dnia rozpoczęcia oferowania Towaru.

3. Sklep akceptuje następujące metody płatności:

- **Płatność elektroniczna** (BLIK, szybki przelew bankowy; zgodnie z listą prezentowaną w trakcie płatności): Operatorem płatności jest **Tpay (Krajowy Integrator Płatności**

**S.A.)** z siedzibą w Poznaniu, plac Andersa 3, 61-894 Poznań, KRS: 0000412357, NIP: 7773061579, krajowa instytucja płatnicza wpisana do rejestru dostawców usług płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego. Aktualnie dostępne metody płatności prezentowane są podczas składania zamówienia. Płatność realizowana jest niezwłocznie po złożeniu zamówienia, w serwisie Operatora płatności.

- **Płatność za pobraniem:** Klient uiszcza należność gotówką lub kartą u kuriera w momencie odbioru przesyłki. Do wartości zamówienia doliczana jest opłata za pobranie zgodnie z cennikiem dostawy prezentowanym przed złożeniem zamówienia.

**4. Sprzedawca nie pobiera od Klienta żadnych dodatkowych opłat ani prowizji z tytułu wyboru elektronicznej metody płatności:** cena Towaru jest taka sama niezależnie od tego, czy Klient płaci BLIK-iem, przelewem czy za pobraniem (art. 37a ust. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych). W przypadku wyboru dostawy za pobraniem do zamówienia doliczana jest opłata pobraniowa przewoźnika, wskazana wprost przed złożeniem zamówienia; stanowi ona koszt usługi przewozu, a nie opłatę za skorzystanie z instrumentu płatniczego. Sprzedawca nie obciąża Klienta żadnymi innymi kosztami bez jego wyraźnej zgody (art. 10 ustawy o prawach konsumenta).

**5. Bezpieczeństwo płatności.** Płatność elektroniczna realizowana jest w serwisie Operatora płatności, z wykorzystaniem szyfrowanego połączenia. Sprzedawca nie uzyskuje dostępu do danych uwierzytelniających płatność Klienta (np. danych logowania do bankowości elektronicznej, kodu BLIK), nie przechowuje ich ani nie przetwarza. Dane te przetwarza wyłącznie Operator płatności, zgodnie ze standardem PCI DSS i własnym regulaminem świadczenia usług płatniczych dostępnym pod adresem <https://tpay.com>.

6. Brak płatności w terminie 5 Dni roboczych od złożenia zamówienia (przy płatnościach z góry) skutkuje anulowaniem zamówienia. Sprzedawca informuje Klienta o anulowaniu drogą e-mailową.

7. Zwrot środków, z jakiegokolwiek tytułu (odstąpienie od umowy, reklamacja, anulowanie zamówienia), następuje przy użyciu takiej samej metody płatności, jaką posłużył się Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie; w przypadku płatności za pobraniem zwrot następuje przelewem na wskazany przez Klienta rachunek bankowy. Zwrot nie wiąże się dla Klienta z żadnymi kosztami.

8. Faktury VAT wystawiane są na życzenie Klienta na podstawie danych podanych w formularzu zamówienia. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie

elektronicznej (PDF) na podany adres e-mail (zgodnie z art. 106n ustawy o podatku od towarów i usług).

9. Tryb reklamacyjny dotyczący płatności określa § 9 ust. 3 Regulaminu.

## § 6. Dostawa

1. Czas realizacji zamówienia to czas przygotowania zamówienia do wysyłki (do 2 Dni roboczych od potwierdzenia zamówienia i zaksięgowania płatności) oraz czas dostawy zależny od wybranego przewoźnika.

2. Dla Towarów oznaczonych na karcie produktu jako **dostępne na zamówienie** czas przygotowania do wysyłki wynosi zwykle od 3 do 7 Dni roboczych i jest każdorazowo wskazany na karcie produktu przed złożeniem zamówienia. Maksymalny termin realizacji zamówienia nie przekracza 30 dni od dnia zawarcia Umowy sprzedaży.

3. Dostawa realizowana jest za pośrednictwem firm kurierskich: DPD Polska, DHL Parcel Polska, Pocztex (Poczta Polska), InPost (Paczkomat® oraz kurier). Aktualny cennik dostawy prezentowany jest w trakcie składania zamówienia.

4. Dla zamówień o wartości równej lub wyższej niż 200 zł dostawa jest bezpłatna (z wyłączeniem przesyłek za pobraniem, dla których obowiązuje opłata pobraniowa).

5. Maksymalny termin dostawy nie przekracza 30 dni od dnia zawarcia Umowy sprzedaży, chyba że strony uzgodnią inaczej (art. 543<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego).

6. Z chwilą wydania Towaru Klientowi (lub osobie przez niego wskazanej) na Konsumenta przechodzi ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru (art. 548 § 3 Kodeksu cywilnego).

## § 7. Prawo odstąpienia od umowy (zwroty)

1. Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach konsumenta (PnPK) ma prawo odstąpić od Umowy sprzedaży zawartej na odległość, bez podania przyczyny, w terminie **30 dni kalendarzowych** od dnia objęcia Towaru w posiadanie. Sprzedawca dobrowolnie wydłuża ustawowy termin odstąpienia od umowy, który zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta wynosi 14 dni, do 30 dni kalendarzowych, na korzyść Klienta.

2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Klient musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. e-mail na **kontakt@oveahealth.pl** lub

list na adres siedziby Sprzedawcy). Klient może skorzystać z formularza odstąpienia stanowiącego załącznik do Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe.

3. Aby zachować termin, wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem.

4. **Skutki odstąpienia:** Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty dostawy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem do czasu otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania (art. 32 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta).

5. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie. W żadnym wypadku Klient nie poniesie kosztów związanych z tym zwrotem.

6. Klient zwraca Towar na adres: **Podgrodzie 8B, 39-200 Dębica**, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu. Bezpośrednie koszty zwrotu Towaru ponosi Klient.

7. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy (art. 34 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta).

8. **Wyłączenie prawa odstąpienia.** Zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia **nie przysługuje** w odniesieniu do umów:

- w której przedmiotem świadczenia jest Towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; dotyczy to w szczególności Towarów, których zabezpieczenie fabryczne (folia, plomba, membrana) zostało naruszone, np. otwartego opakowania kapsułek lub tabletek;
- w której przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia.

9. Wzór formularza odstąpienia od umowy stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.

## **§ 8. Reklamacje Towarów (niezgodność Towaru z umową)**

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta i PnPK z tytułu niezgodności Towaru z umową na zasadach określonych w rozdziale 5a ustawy o prawach konsumenta (art. 43a–43g; w wersji obowiązującej od 1 stycznia 2023 r.).

2. Sprzedawca odpowiada za niezgodność Towaru z umową istniejącą w chwili jego dostarczenia i ujawnioną w ciągu **2 lat** od tej chwili (art. 43c ust. 1 ustawy o prawach konsumenta), z wyłączeniem Towarów o krótszym terminie przydatności do spożycia lub użycia; w tym przypadku odpowiedzialność trwa do upływu tego terminu.

3. W przypadku niezgodności Towaru z umową Konsument może żądać:

- w pierwszej kolejności naprawy lub wymiany Towaru;
- w drugiej kolejności, jeżeli naprawa lub wymiana są niemożliwe albo wiązałyby się z nadmiernymi kosztami, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

4. Reklamację można złożyć:

- elektronicznie na adres e-mail: **kontakt@oveahealth.pl**;
- pisemnie na adres: **Podgrodzie 8B, 39-200 Dębica**.

5. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, dane kontaktowe, numer zamówienia, opis niezgodności oraz żądanie reklamacyjne. Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie **14 dni kalendarzowych** od jej otrzymania i informuje Klienta o sposobie jej rozpatrzenia tą samą drogą, którą reklamacja została złożona. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.

6. Koszt odesłania reklamowanego Towaru ponosi Sprzedawca. W razie uwzględnienia reklamacji polegającej na obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy zwrot środków następuje zgodnie z § 5 ust. 7 Regulaminu.

7. W stosunku do Klientów niebędących Konsumentami ani PnPK zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady.

## **§ 9. Reklamacje Usług Elektronicznych i płatności**

1. **Reklamacje dotyczące Usług Elektronicznych** (działania Konta, Newslettera, formularzy, funkcjonowania Sklepu) Klient może złożyć: elektronicznie na adres **[kontakt@oveahealth.pl](mailto:kontakt@oveahealth.pl)** albo pisemnie na adres **Podgrodzie 8B, 39-200 Dębica**.

2. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe Klienta, opis nieprawidłowości, datę jej wystąpienia oraz oczekiwany sposób załatwienia sprawy. Sprzedawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie **14 dni kalendarzowych** od dnia jej otrzymania, na adres wskazany przez Klienta. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.

3. **Reklamacje dotyczące przebiegu samej płatności elektronicznej** (np. obciążenie mimo braku realizacji płatności, podwójne obciążenie, brak autoryzacji) Klient może złożyć bezpośrednio do Operatora płatności, Tpay (Krajowy Integrator Płatności S.A., plac Andersa 3, 61-894 Poznań), zgodnie z regulaminem Operatora dostępnym pod adresem <https://tpay.com>. Reklamację taką Klient może złożyć również za pośrednictwem Sprzedawcy, który niezwłocznie przekaze ją Operatorowi płatności i poinformuje Klienta o wyniku. Reklamacje dotyczące zamówienia, Towaru, dostawy oraz zwrotu środków rozpatruje Sprzedawca na zasadach określonych w § 7–§ 8 Regulaminu.

## **§ 10. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Konsument ma prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności Konsument może:

- zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu (art. 37 ustawy o Inspekcji Handlowej);
- zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego;
- uzyskać bezpłatną pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów dostępne są w siedzibach i na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK): <https://www.uokik.gov.pl>.

3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i wymaga zgody obu stron sporu.

## **§ 11. Suplementy diety: informacje obowiązkowe**

1. Towary oferowane w Sklepie to **suplementy diety** w rozumieniu art. 3 ust. 3 pkt 39 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia. Suplementy diety oferowane w Sklepie są objęte powiadomieniem Głównego Inspektora Sanitarnego o pierwszym wprowadzeniu do obrotu, złożonym w trybie art. 29 tej ustawy.

2. **Suplementy diety nie są lekami.** Nie wykazują działania leczniczego, nie zastępują leków ani diagnostyki medycznej. Nie mogą być stosowane jako substytut zróżnicowanej diety i zdrowego stylu życia.

3. Klient zobowiązany jest do zapoznania się ze składem, zaleceniami stosowania, ostrzeżeniami oraz przeciwwskazaniami zamieszczonymi na opakowaniu i karcie produktu przed jego użyciem. W przypadku ciąży, karmienia piersią, przyjmowania leków lub występowania chorób przewlekłych, przed rozpoczęciem stosowania suplementu diety zaleca się **konsultację z lekarzem lub farmaceutą.**

4. Suplementy diety należy przechowywać w miejscu niedostępnym dla małych dzieci, w temperaturze pokojowej, chronić przed bezpośrednim światłem słonecznym i wilgocią.

5. Sprzedawca nie udziela porad medycznych. Treści zamieszczane w Sklepie (opisy produktów, blog, leksykon składników) mają charakter wyłącznie informacyjno-edukacyjny i nie stanowią porady medycznej, diagnozy ani zalecenia terapeutycznego.

## **§ 12. Opinie o Towarach i Sklepie**

1. Sprzedawca umożliwia Klientom wyrażanie opinii o Towarach oraz o funkcjonowaniu Sklepu: bezpośrednio w Sklepie lub za pośrednictwem zewnętrznych serwisów, w szczególności serwisu Ceneo.pl prowadzonego przez Ceneo.pl sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (ul. Legnicka 48A, 54-202 Wrocław, KRS: 0000634928, NIP: 5252674781), m.in. w ramach programu „Zaufane Opinie”.

2. Sprzedawca podejmuje uzasadnione i proporcjonalne kroki, aby weryfikować, czy publikowane opinie pochodzą od Klientów, którzy rzeczywiście nabyli dany Towar. Weryfikacja polega na tym, że: (a) zaproszenie do wystawienia opinii w ramach programu „Zaufane Opinie” otrzymują wyłącznie Klienci, którzy zawarli Umowę sprzedaży w Sklepie,

przy czym ankieta wysyłana jest po realizacji zamówienia na adres e-mail podany przy jego składaniu; (b) opinię o Towarze bezpośrednio w Sklepie może wystawić wyłącznie zalogowany Klient, którego konto lub adres e-mail jest powiązany ze złożonym w Sklepie zamówieniem obejmującym opiniowany Towar (przyjętym do realizacji lub zrealizowanym); opinie osób, które nie nabyły Towaru w Sklepie, nie są publikowane.

3. Udział w badaniu opinii w ramach programu „Zaufane Opinie” jest **dobrowolny** i odbywa się wyłącznie na podstawie odrębnej zgody wyrażanej przez Klienta podczas składania zamówienia. W przypadku jej wyrażenia Sprzedawca udostępnia Ceneo.pl sp. z o.o. adres e-mail Klienta oraz informacje o dokonanym zakupie (numer zamówienia, nazwy zakupionych Towarów) wyłącznie w celu przesłania Klientowi zaproszenia do wystawienia opinii. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych w tym celu określa **Polityka prywatności**.

4. Zabronione jest zamieszczanie opinii nieprawdziwych, nie pochodzących z rzeczywistych doświadczeń z Towarem lub zawierających treści bezprawne. Sprzedawca nie zamieszcza fikcyjnych opinii, nie zleca ich tworzenia osobom trzecim, publikuje zarówno opinie pozytywne, jak i negatywne oraz nie ingeruje w ich treść (z wyjątkiem usunięcia treści bezprawnych).

5. Prezentowanie Towarów w serwisach porównywania cen (w szczególności w serwisie Ceneo.pl) ma charakter informacyjny i stanowi zaproszenie do zawarcia umowy (art. 71 Kodeksu cywilnego). Umowa sprzedaży zawierana jest na zasadach określonych w § 4 Regulaminu, a do wszystkich zamówień (niezależnie od serwisu, z którego Klient trafił do Sklepu) stosuje się niniejszy Regulamin.

### **§ 13. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Sprzedawca: **FUT Arpi Rafał Pijar**, ul. Podgrodzie 8B, 39-200 Dębica, NIP: 8721942558, REGON: 690708954, adres e-mail: **kontakt@oveahealth.pl**, tel. **+48 519 349 601**.

2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych, podstawach prawnych, celach przetwarzania, odbiorcach danych, okresach przechowywania oraz prawach przysługujących osobom, których dane dotyczą, znajdują się w **Polityce prywatności i Polityce cookies**, stanowiących integralną część niniejszego Regulaminu.

3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy sprzedaży oraz do korzystania z Usług Elektronicznych wymagających rejestracji.

#### **§ 14. Własność intelektualna**

1. Wszelkie treści udostępniane w Sklepie (opisy, zdjęcia, grafiki, logotypy, układ strony, kod źródłowy) są chronione prawami autorskimi i stanowią własność Sprzedawcy lub osób trzecich, od których Sprzedawca uzyskał odpowiednie licencje. Zabrania się kopiowania, modyfikowania i wykorzystywania tych treści bez pisemnej zgody Sprzedawcy, poza zakresem dozwolonym przez ustawę z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

2. Marka **OVEA** jest znakiem towarowym chronionym przepisami prawa. Zawartość Sklepu (teksty, zdjęcia produktów, grafiki) jest chroniona prawem autorskim na rzecz Sprzedawcy lub uprawnionych podmiotów trzecich.

#### **§ 15. Postanowienia końcowe**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności i dostaw, zmiany zakresu lub formy świadczonych usług. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych Klientów na podstawie umów zawartych przed zmianą.

2. O zmianach Regulaminu Klienci posiadający Konto zostaną poinformowani drogą e-mailową na adres przypisany do Konta z 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji zmian Klient może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej zgodnie z § 2 ust. 4 Regulaminu.

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy: ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Kodeks cywilny); ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta; ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną; ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych; rozporządzenia (UE) 2016/679 (RODO); ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia.

4. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów wynikłych z umów zawartych z Konsumentami jest sąd właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego (zazwyczaj sąd właściwy ze względu na miejsce zamieszkania Konsumenta). Spory z Klientami niebędącymi Konsumentami rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy. Prawem właściwym jest prawo polskie.

5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia **21 sierpnia 2026 r.**

**Załącznik nr 1: Wzór formularza odstąpienia od umowy**

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

Adresat: **FUT Arpi Rafał Pijar**, Podgrodzie 8B, 39-200 Dębica, e-mail:  
**kontakt@oveahealth.pl**

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym(\*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*):

.....  
.....

Data zawarcia umowy(\*) / odbioru(\*): .....

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów): .....

Adres Konsumenta(-ów): .....

Numer zamówienia: .....

Numer rachunku bankowego do zwrotu: .....

Podpis Konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz przesyłany w wersji papierowej):  
.....

Data: .....

*(\*) Niepotrzebne skreślić.*