

**Regulamin korzystania ze Sklepu Internetowego Miraculum S.A.**  
**(Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną) z dnia 18 Listopada 2019 r.**

**§ 1 Postanowienia ogólne**

**1.** Sklep Internetowy Miraculum prowadzony pod adresem <https://miraculum.pl/> jest platformą internetową, której operatorem jest Miraculum S.A., z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Aleje Jerozolimskie 184B, 02-486 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000034099, wysokość kapitału zakładowego: 43.745.000 zł, NIP 726 23 92 016, REGON 47295994.

**2.** Niniejszy Regulamin określa rodzaje oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Miraculum S.A., zwaną dalej Miraculum oraz korzystania ze Sklepu Internetowego Miraculum, jak również warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

**§ 2 Słowniczek**

**Sklep Internetowy Miraculum** – sklep działający pod adresem <https://miraculum.pl/>, w którym Miraculum sprzedaje Produkty znajdujące się w jego ofercie, za pośrednictwem sieci Internet

**Magazyn** – miejsce, w którym następuje kompletowanie zamówień Klientów;

**Czas realizacji zamówienia** – orientacyjny czas od zarejestrowania zamówienia w internetowej bazie danych Sklepu Internetowego Miraculum do chwili dostarczenia zamówionych Produktów przez firmę kurierską, na adres wskazany przez Klienta;

**Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

**Baza Sklepu Internetowego** – baza zawierająca dane na temat przeprowadzanych transakcji oraz Produktów, które są oferowane w Sklepie Internetowym Miraculum. W bazie przechowywane są również dane na temat Klientów korzystających ze Sklepu Internetowego Miraculum służące do realizacji składanych przez nich zamówień oraz – o ile Klient wyraził zgodę – do celów marketingowych;

**Koszyk** – element Sklepu Internetowego Miraculum, za pomocą którego Klient składając zamówienie precyzuje jego szczegóły takie jak: ilość produktów, adres dostawy, dane do faktury, sposób dostawy, sposób płatności itp.;

**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca zakupu produktów niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Klient** – Konsument lub inna osoba dokonująca zakupu produktów;

**Strona produktowa** – strona w Sklepie Internetowym Miraculum, na której przedstawione są informacje na temat produktu takie jak nazwa, pojemność opakowania jednostkowego, dostępność w magazynie;

**Podmiot realizujący płatność** – zewnętrzny w stosunku do Sklepu Internetowego Miraculum podmiot, pośredniczący przy realizacji płatności za pomocą przelewu elektronicznego, przelewu bankowego lub płatności kartą kredytową;

**Zamówienie** – złożenie przez Klienta oferty zakupu produktów w Sklepie Internetowym Miraculum, polegające na wskazaniu w koszyku kupowanych Produktów oraz sposobu dostawy i płatności;

**Produkt** – produkt Miraculum oferowany w Sklepie Internetowym Miraculum;

**Użytkownik** – osoba odwiedzająca stronę Sklepu Internetowego Miraculum.

**§ 3 Warunki techniczne**

Miraculum dokłada starań, aby zapewnić możliwość korzystania ze Sklepu Internetowego Miraculum przez użytkowników posługujących się różnymi popularnymi przeglądarkami internetowymi. Korzystanie ze Sklepu Internetowego Miraculum zapewnia spełnienie przez użytkownika następujących warunków technicznych:

- 1)** komputer z dostępem do Internetu,
- 2)** używanie jednej z następujących przeglądarek:
  - a.** Internet Explorer 10 lub nowsza,
  - b.** Firefox 37 lub nowsza,
  - c.** Chrome 42 lub nowsza,
- 3)** posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej,
- 4)** akceptacja plików cookies służących do poruszania się po Sklepie Internetowym Miraculum.

#### **§ 4 Rejestracja konta**

- 1.** Rejestracja konta nie jest konieczna w celu złożenia Zamówienia w Sklepie Internetowym Miraculum, jednak umożliwia składanie kolejnych Zamówień bez konieczności ponownego podawania swoich danych osobowych (z wyjątkiem loginu i hasła).
- 2.** Rejestracja następuje poprzez wypełnienie formularza elektronicznego na stronie Sklepu Internetowego Miraculum i aktywację konta.
- 3.** Po przesłaniu formularza elektronicznego, Użytkownik otrzyma na podany adres e- mail link aktywacyjny. Aktywacja konta następuje z chwilą kliknięcia na podany link.
- 4.** Z chwilą aktywacji konta zostaje zawarta umowa o nieodpłatne świadczenie przez Miraculum usługi prowadzenia konta Użytkownika.
- 5.** Umowa wskazana w ustępie poprzedzającym może być rozwiązana przez Użytkownika w każdym czasie, poprzez przesłanie Miraculum stosownego oświadczenia, np. w formie elektronicznej.

#### **§ 5 Warunki realizacji Zamówienia**

- 1.** Warunkiem złożenia Zamówienia jest akceptacja niniejszego Regulaminu oraz Polityki Przetwarzania Danych Osobowych
- 2.** Klient może składać zamówienia przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, za pośrednictwem strony internetowej <https://miraculum.pl/> poprzez wskazanie na produkt, którym jest zainteresowany, za pomocą opcji „DODAJ DO KOSZYKA”, a następnie poprzez wskazanie w koszyku sposobu odbioru i płatności za zaznaczone produkty. Klient potwierdza złożenie zamówienia kliknięciem na przycisk „POTWIERDŹ ZAKUP”.
- 3.** Informacje przedstawione na stronie nie stanowią oferty Miraculum w rozumieniu kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do składania ofert przez Klienta.
- 4.** Klient składając Zamówienie, składa ofertę zakupu wybranych przez siebie produktów Miraculum.
- 5.** Składając zamówienie (w koszyku), Klient wskazuje:
  - a.** zamawiane produkty;
  - b.** adres, na jaki mają być dostarczone produkty oraz adres właściwy do wystawienia faktury;
  - c.** sposób dostawy;
  - d.** sposób dokonania płatności.
- 6.** Po złożeniu zamówienia przez Klienta, Miraculum informuje go mailowo o przyjęciu Zamówienia.
- 7.** Z chwilą potwierdzenia przez Miraculum przyjęcia zamówienia złożonego przez Klienta, dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży.

**8.** Zamówione produkty będą dostarczone na adres wskazany przez Klienta w zamówieniu w terminie wynikającym z wybranego przez Klienta sposobu dostawy. Sklep Internetowy Miraculum zobowiązuje się do zorganizowania wysyłki w terminie 2 dni roboczych, następujących po dniu, w którym złożono zamówienie i przyjęto płatność (jeżeli wybrano inną formę płatności niż za pobraniem).

**9.** Możliwość skorzystania przez Klienta z określonego sposobu realizacji zamówienia może być czasowo blokowana, z uwagi na nieprzewidziane okoliczności (siłę wyższą).

**10.** W przypadku braku w magazynie produktu lub produktów objętych zamówieniem oraz braku możliwości sprowadzenia ich do Sklepu Internetowego Miraculum w czasie przewidzianym na realizację zamówienia, Sklep Internetowy Miraculum wyśle do Klienta, na podany przez niego adres e-mail wiadomość z prośbą o podjęcie decyzji dotyczącej dalszego postępowania w sprawie zamówienia poprzez:

- a)** anulowanie zamówienia lub
- b)** zrealizowanie zamówienia w części wynikającej z dostępności Produktów w Magazynie lub
- c)** zrealizowanie zamówienia w całości, w terminie późniejszym, uzgodnionym z Klientem

### **§ 6 Kontakt z Miraculum**

**1.** Klient może skontaktować się z Miraculum, oprócz korespondencji wysyłanej tradycyjnie, również telefonicznie pod numerem (22) 205-06-00 lub mailowo pod adresem: [dok@miraculum.pl](mailto:dok@miraculum.pl).

**2.** Informacje na temat statusu zamówienia Miraculum przekazuje na adres mailowy podany przez Klienta.

### **§ 7 Ceny Produktów**

**1.** Sklep Internetowy Miraculum zamieszcza informacje na temat swojej oferty na stronie <https://miraculum.pl/> i oferuje Produkty znajdujące się w magazynie Sklepu Internetowego Miraculum, za pośrednictwem sieci Internet.

**2.** Ceny na stronie Sklepu Internetowego Miraculum zamieszczone przy oferowanym produkcie:

- a.** zawierają podatek VAT i podawane są w złotych polskich;
- b.** nie zawierają kosztów przesyłki;
- c.** nie zawierają ewentualnych opłat celnych.

**3.** Ceną wiążącą i ostateczną jest cena produktu podana na stronie Sklepu Internetowego Miraculum w chwili złożenia zamówienia przez Klienta.

**4.** Informacja na temat ceny produktów wraz z kosztami przesyłki i ewentualnymi kosztami celnymi przedstawiana jest na stronie sklepu po dokonaniu przez Klienta wyboru sposobu dostawy produktów i formy płatności.

**5.** Sklep Internetowy Miraculum zastrzega sobie prawo do dokonania na bieżąco zmian w cenach Produktów znajdujących się w ofercie oraz przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych oraz wyprzedaży. Prawo, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie ma wpływu na zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.

**6.** Promocje w Sklepie Internetowym Miraculum nie podlegają łączeniu, o ile regulamin danej promocji nie stanowi inaczej.

**7.** Ceny produktów w Sklepie Internetowym Miraculum obowiązują jedynie przy złożeniu zamówienia indywidualnie przez Klienta za pośrednictwem Internetu na stronie internetowej: <https://miraculum.pl/>.

**8.** Do każdego zamówienia Sklep Internetowy Miraculum wystawia fakturę VAT. Faktury wystawiane są wyłącznie w języku polskim.

## § 8 Formy płatności

- 1.** Zamówienie obejmuje produkty znajdujące się w koszyku, w chwili złożenia zamówienia.
- 2.** Zapłaty za produkty, który ma być dostarczony na terenie Polski można dokonać na odległość poprzez:
  - a.** przelew bankowy na rachunek Miraculum;
  - b.** płatność kartą płatniczą poprzez zewnętrzny system płatności PayU, obsługiwany przez PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu;
  - c.** przelew bankowy poprzez zewnętrzny system płatności PayU, obsługiwany przez PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu.
- 3.** Zapłata za produkty dokonywana przelewem lub kartą płatniczą powinna być zrealizowana niezwłocznie po złożeniu zamówienia, ale nie później niż w terminie 7 dni od złożenia zamówienia, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
- 4.** Zapłaty za produkty, które mają być dostarczone na terenie Polski można dokonać gotówką w chwili dostarczenia produktów za pośrednictwem kuriera.
- 5.** W przypadku wybranych produktów, kategorii produktowych lub liczby zamawianych produktów Sklep Internetowy Miraculum zastrzega sobie możliwość wyłączenia niektórych sposobów dostawy lub form dokonania zapłaty, o czym Klient zostanie każdorazowo poinformowany przed złożeniem zamówienia.

## § 9 Czas realizacji Zamówień

- 1.** Sklep Internetowy Miraculum podaje (w dniach roboczych) czas dostarczenia zamówionych produktów z magazynu do miejsca wskazanego przez Klienta. Jest to orientacyjny czas liczony od momentu zapłaty za produkty (a w przypadku płatności pobraniowej – od przyjęcia zamówienia do realizacji) do chwili dostarczenia zamówionych produktów przez kuriera. Sklep Internetowy Miraculum podaje czas realizacji zamówienia przy uwzględnieniu terminu dostawy przesyłek podawanych przez kuriera. Czas realizacji całego zamówienia jest podawany z uwzględnieniem terminu skompletowania wszystkich zamówionych produktów.
- 2.** Zamówione produkty będą dostarczone za pośrednictwem kuriera pod adres wskazany w formularzu zamówieniowym na stronie Sklepu Internetowego Miraculum.
- 3.** Sklep Internetowy Miraculum nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie zamówionego produktu ze względu na podanie przez Klienta nieprawidłowego adresu. W takim przypadku Sklep Internetowy Miraculum powiadomi Klienta o niemożliwości realizacji zamówienia poprzez odpowiednią wiadomość e-mail. Ponowne wysłanie produktów pod nowy lub poprawiony adres jest możliwe pod warunkiem pokrycia przez Klienta kosztów kolejnej przesyłki.

## § 10 Reklamacje

- 1.** Miraculum ma obowiązek dostarczyć Konsumentowi produkty wolne od wad.
- 2.** Miraculum odpowiada wobec Konsumentów za wady fizyczne i prawne produktów na zasadach przewidzianych w obowiązujących przepisach (rękojmia).
- 3.** Konsument może zgłosić reklamację pisemnie, telefonicznie pod numerem 22 205 06 00, mailowo pod adresem: [dok@miraculum.pl](mailto:dok@miraculum.pl).
- 4.** Miraculum rozpatruje reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od jej zgłoszenia i przesyła informację o sposobie jej rozpatrzenia na adres mailowy podany przez Konsumenta. Jeżeli Konsument zażądał wymiany produktu lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Miraculum nie ustosunkowało się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

**5.** Jeżeli produkt ma wadę, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Miraculum niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta wymieni wadliwy produkt na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli produkt był już wymieniony albo naprawiany przez Miraculum albo Miraculum nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany produktu na wolny od wad.

**6.** Konsument może zamiast zaproponowanego przez Miraculum usunięcia wady żądać wymiany produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Miraculum. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.

**7.** Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

**8.** Zamiast oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, Konsument może żądać wymiany produktu na wolny od wad albo usunięcia wady.

**9.** Miraculum wymieni wadliwy produkt na wolny od wad lub usunie wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej.

**10.** Miraculum może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Konsumenta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową wadliwego produktu w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

**11.** Sprzedający nie odpowiada na podstawie rękojmi wobec Klientów innych niż Konsumenty.

**12.** Konsument może skorzystać z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o dostępie do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.

## **§ 11 Prawo odstąpienia od umowy**

**1.** Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży produktów w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

**2.** Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Konsument wszedł w posiadanie produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie produktów.

**3.** Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument ma obowiązek poinformować Sklep o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Jeżeli Konsument skorzysta z możliwości przesłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, wówczas przesyłamy niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).

**4.** Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy znajdującego się w plikach „Do pobrania”, jednak nie jest to obowiązkowe. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy)

- Adresat Miraculum S.A., ul. Stokowska 27, 92-104 Łódź

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

-Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

-Imię i nazwisko konsumenta (-ów)

-Adres konsumenta (-ów)

-Podpis konsumenta (-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

-Data

(\* ) Niepotrzebne skreślić.

**5.** Aby zachować termin do odstąpienia od umowy sprzedaży produktów, wystarczy, aby Konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

**6.** Produkt musi być zwrócony w stanie niezmienionym-nienoszącym śladów użytkowania i w oryginalnym opakowaniu firmowym. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości zakupionego Produktu będące wynikiem korzystania z Produktu w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu. Konsument jest informowany odnośnie braku możliwości odstąpienia od Umowy zakupu produktów, które zostały rozpakowane i których ponowne wprowadzenie do obrotu przez Sklep rodziłoby ryzyko w zakresie higieny i ochrony zdrowia Konsumentów.

**7.** Prawo odstąpienia od umowy sprzedaży Produktów nie przysługuje, jeżeli Produkt został dostarczony w zabezpieczonym opakowaniu, które zostało otwarte po dostarczeniu, a Produktu takiego nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych.

**8.** W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Miraculum zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności, w tym koszty dostarczenia produktów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Miraculum), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Miraculum zostało poinformowane o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy sprzedaży produktów, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.

**9.** Zwrotu płatności Miraculum dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, które nie wiąże się dla niego z kosztami. Miraculum może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania produktów lub do czasu dostarczenia Miraculum dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

**10.** Konsument ma obowiązek zwrócić produkt/produkty Miraculum lub przekazać je osobie upoważnionej przez Miraculum do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Miraculum zaproponowało, że samo odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie produktu przed jego upływem.

**11.** Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktów do Miraculum, tj. na adres: Miraculum S.A., ul. Stokowska 27, 92-104 Łódź.

## **§ 12 Dane osobowe**

Wszelkie informacje dotyczące ochrony danych osobowych Klientów zawarte są w Polityce Prywatności.

## **§ 13 Prawa autorskie i inne**

Wszelkie prawa do Sklepu Internetowego Miraculum, w tym majątkowe prawa autorskie do layoutu strony lub jej elementów, prawa do znaków towarowych umieszczonych na produktach, prawo do korzystania z domeny przysługują Miraculum.

## **§ 14 Treści dostarczane przez Użytkownika**

Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym Miraculum jest uprawnione do usunięcia wszelkich treści zamieszczonych przez Użytkownika, które są bezprawne lub co do których zachodzi uzasadnione podejrzenie bezprawności.

## § 15 Postanowienia końcowe

- 1.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego, a w przypadku Klientów będących Konsumentami również przepisy Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 z 2002 r. poz. 1176) i Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 z 2000 r. poz. 271).
- 2.** Wszystkie nazwy produktów oferowanych do sprzedaży przez Sklep Internetowy Miraculum są używane w celach identyfikacyjnych i mogą być chronione i zastrzeżone na podstawie przepisów Ustawy Prawo własności przemysłowej (Dz. U. Nr 119 z 2003 r. poz. 1117).
- 3.** Niniejszy Regulamin obowiązuje od 18 Listopada 2019 roku.
- 4.** Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez Miraculum w każdym czasie na następujących zasadach:
  - 1)** do zamówień złożonych przed zmianą Regulaminu stosuje się zasady dotychczasowe;
  - 2)** do zamówień złożonych po opublikowaniu na stronie internetowej <https://miraculum.pl/> nowego lub zmienionego Regulaminu, stosuje się ten nowy lub zmieniony Regulamin, o ile Klient go zaakceptował.
- 5.** Informujemy, że każdy Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu została udostępniona unijna platforma internetowa ODR, dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> .Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.