

## Regulamin

Przed rozpoczęciem korzystania ze sklepu internetowego [plannink.pl](https://plannink.pl) Usługobiorcy są zobowiązani zapoznać się z treścią Regulaminu.

### **REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO [plannink.pl](https://plannink.pl)**

- I. Postanowienia ogólne
- II. Definicje
- III. Rodzaj i zakres usług elektronicznych
- IV. Warunki świadczenia i zawierania umów o świadczenie usług elektronicznych
- V. Warunki zawierania umów sprzedaży
- VI. Sposoby płatności
- VII. Koszt, termin i sposoby dostawy
- VIII. Warunki rozwiązania umów o świadczenie usług elektronicznych
- IX. Tryb postępowania reklamacyjnego
- X. Prawo odstąpienia od umowy
- XI. Własność intelektualna
- XII. Postanowienia dotyczące przedsiębiorców (B2B)
- XIII. Postanowienia końcowe

#### **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Sklep internetowy działający pod adresem [www.plannink.pl](https://www.plannink.pl) prowadzony jest przez Magdalenę Szczepańską wykonującą działalność gospodarczą pod firmą plannINK. Magdalena Szczepańska. wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, adres miejsca wykonywania działalności oraz adres do doręczeń: Os. Bolesława Śmiałego 2/116, 60-682 Poznań, NIP: 9720992543, REGON: 367575354, adres poczty elektronicznej (e-mail): [kontakt@plannink.pl](mailto:kontakt@plannink.pl), tel. + 48 504 123 004
2. Sklep [plannink.pl](https://plannink.pl) działa na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sklep [www.plannink.pl](https://www.plannink.pl), zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz Umów Sprzedaży Produktu, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Każdy Usługobiorca z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Usług Elektronicznych Sklepu [plannink.pl](https://plannink.pl), zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
5. Warunkiem złożenia Zamówienia w Sklepie przez Klienta jest zapoznanie się z Regulaminem i akceptacja jego postanowień w czasie składania Zamówienia.

6. Sklep [plannink.pl](http://plannink.pl) prowadzi sprzedaż detaliczną Produktów, za pośrednictwem sieci Internet na terenie Polski.
7. Produkty oferowane w Sklepie są nowe, wolne od wad prawnych i zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy
  - a) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.),
  - b) Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. 2014 poz. 827),
  - c) Ustawy Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.

## II. DEFINICJE

1. DZIEŃ ROBOCZY – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. FORMULARZ ZAMÓWIENIA – formularz dostępny na stronie internetowej [www.plannink.pl](http://www.plannink.pl) umożliwiający złożenie Zamówienia.
3. KONSUMENT – osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. KLIENT – Usługobiorca, który zamierza zawrzeć lub zawarł Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
5. REGULAMIN - niniejszy regulamin Sklepu.
6. SKLEP - Sklep internetowy Usługodawcy działający pod adresem [www.plannink.pl](http://www.plannink.pl)
7. SPRZEDAWCA, USŁUGODAWCA – Magdalena Szczepańska wykonująca działalność gospodarczą pod firmą plannINK Magdalena Szczepańska, Os. B. Śmiałego 2/116, 60-682 Poznań, NIP 972 099 2543, REGON: 367575354
8. PRODUKT – dostępna w Sklepie rzecz ruchoma albo usługa, będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
9. UMOWA SPRZEDAŻY – Umowa Sprzedaży Produktu zawarta między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.
10. USŁUGOBIORCA – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną korzystającą z Usługi Elektronicznej.
11. USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez

- Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu.
12. ZAMÓWIENIE-oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.
  13. NEWSLETTER-Ustługa Elektroniczna pozwalająca Usługobiorcy na subskrybowanie i otrzymywanie na podany przez Usługobiorcę adres e-mail bezpłatnych informacji pochodzących od Usługodawcy, dotyczących Produktów dostępnych w Sklepie.

### **III. RODZAJ I ZAKRES USŁUG ELEKTRONICZNYCH**

1. Usługodawca umożliwi za pośrednictwem Sklepu korzystanie z Usług Elektronicznych takich jak:
  - a) zawieranie Umów Sprzedaży Produktu,
  - b) korzystanie z Newslettera.
2. Świadczenie Usług Elektronicznych na rzecz Usługobiorców w Sklepie odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie.
3. Usługodawca ma prawo do zamieszczania na stronie internetowej Sklepu treści reklamowych. Treści te, stanowią integralną część Sklepu i prezentowanych w nim materiałów.

### **IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA I ZAWIERANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH**

1. Świadczenie Usług Elektronicznych określonych w rozdziale III pkt. 1 Regulaminu przez Usługodawcę jest nieodpłatne.
2. Okres na jaki umowa zostaje zawarta:
  - a) umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu złożenia Zamówienia w Sklepie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia albo zaprzestania jego składania przez Usługobiorcę.
  - b) umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na korzystaniu z Newslettera zawierana jest na czas nieoznaczony.
3. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
  - a) komputer z dostępem do Internetu,
  - b) dostęp do poczty elektronicznej,

- c) przeglądarka internetowa,
- d) włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
- 4. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
- 5. Usługobiorca zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
- 6. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

## **V. WARUNKI ZAWIERANIA UMÓW SPRZEDAŻY**

1. Informacje znajdujące się na stronach internetowych Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa. Klient składając Zamówienie, składa ofertę kupna określonego Produktu na warunkach podanych w jego opisie.
2. Cena Produktu uwidoczniona na stronie internetowej Sklepu podana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki (sprzedawca nie jest płatnikiem VAT)i. Cena nie zawiera kosztów dostawy.
3. Cena Produktu uwidoczniona na stronie Sklepu jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen w Sklepie, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych Produktów po złożeniu przez Klienta Zamówienia.
4. Zamówienia można składać poprzez witrynę internetową za pomocą Formularza Zamówień (Sklep [www.plannink.pl](http://www.plannink.pl)) - 24 godziny na dobę przez cały rok.
5. Sklep realizuje Zamówienia złożone od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Sklepu tj. od 10:00 do 17:00 Zamówienia złożone w Dni Robocze po godz.17:00, w soboty, niedziele oraz święta, będą rozpatrywane następnego Dnia Roboczego.
6. Zawarcie Umowy Sprzedaży.

a) Do zawarcia Umowy Sprzedaży, niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta, Zamówienia udostępnionymi przez Sprzedawcę sposobami.

b) Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca, niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie jednocześnie przyjmując Zamówienie, co powoduje związanie Klienta jego Zamówieniem. Potwierdzenie otrzymania oraz przyjęcie Zamówienia do realizacji następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail, która zawiera:- potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia,

- oświadczenie o prawie do odstąpienia od umowy,

- pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy,

- niniejszy Regulamin.

c) Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 6 lit. b) zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.

7. Każda Umowa Sprzedaży będzie potwierdzana dowodem zakupu (faktura), który będzie przesyłany na podany adres e-mail.

## **VI. SPOSOBY PŁATNOŚCI**

1. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby płatności:

a) płatność przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Sprzedawcy,

b) płatność za pośrednictwem elektronicznych serwisów płatności.

2. W przypadku płatności przelewem, wpłaty należy dokonać na rachunek bankowy numer 06 1140 2004 0000 3102 7695 4024 (Mbank) plannINK Magdalena Szczepańska. Os. B. Śmiałego 2/116, 60-682 Poznań W tytule przelewu należy wpisać "Zamówienie nr....."

3. W przypadku płatności za pośrednictwem elektronicznych serwisów płatności Klient dokonuje zapłaty przed rozpoczęciem realizacji Zamówienia.

Elektroniczne serwisy płatności umożliwiają dokonanie płatności za pomocą karty kredytowej lub szybkiego przelewu z wybranych polskich banków. Produkt zostanie wysłany dopiero po jego opłaceniu.

4. Klient zobowiązany jest do dokonania zapłaty ceny z tytułu Umowy Sprzedaży niezwłocznie lub najpóźniej w terminie 5 Dni Roboczych w przypadku płatności przelewem, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej.

## **VII. KOSZT, TERMIN I SPOSOBY DOSTAWY**

1. Koszty dostawy Produktu są ustalane w trakcie procesu składania Zamówienia i są uzależnione od wyboru sposobu płatności oraz sposobu dostawy zakupionego Produktu.

2. Zakupione w Sklepie Produkty są wysyłane za pośrednictwem InPost-u (paczkomaty) lub firmy kurierskiej (DHL, GLS, FEDEX, inpost)

3. Na termin dostawy Produktu składa się czas kompletowania Produktu oraz czas dostawy Produktu przez przewoźnika:

a) Czas kompletowania Produktu wynosi od 1 do 4 Dni Roboczych.

b) Dostawa Produktu przez przewoźnika następuje w terminie przez niego

deklarowanym tj. od 1 do 3 Dni Roboczych (dostawa następuje wyłącznie w Dni Robocze z wyłączeniem sobót, niedziel i świąt).

## **VIII. WARUNKI ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH**

1. Wypowiedzenie umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej:
  - a) Wypowiedzeniu może ulec umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej o charakterze ciągłym i bezterminowym (np. prowadzenie Konta).
  - b) Usługobiorca może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie stosownego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@plannink.pl
  - c) Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej o charakterze ciągłym i bezterminowym w przypadku, gdy Usługobiorca narusza Regulamin, w szczególności, gdy dostarcza treści o charakterze bezprawnym po bezskutecznym wcześniejszym wezwaniu do zaprzestania naruszeń z wyznaczeniem odpowiedniego terminu. Umowa w takim wypadku wygasa po upływie 7 dni roboczych od dnia złożenia oświadczenia woli o jej wypowiedzeniu (okres wypowiedzenia).
  - d) Wypowiedzenie prowadzi do ustania stosunku prawnego ze skutkiem na przyszłość.
2. Usługodawca i Usługobiorca mogą rozwiązać umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej w każdym czasie w drodze porozumienia stron.

## **IX. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**

1. Reklamacje z tytułu rękojmi:
  - a) Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Konsumentem, z tytułu rękojmi obejmującej wady fizyczne i prawne, są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.)
  - b) Zawiadomienia o wadach dotyczących Produktu oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@plannink.pl lub pisemnie na adres: plannINK Magdalena Szczepańska Os. B. Śmiałego 2/116 60-682 Poznań

- c) W powyższej wiadomości e-mail należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.
- d) Gdy jest to niezbędne dla oceny wad fizycznych Produktu, należy go dostarczyć na adres: plannINK Magdalena Szczepańska Os. B. Śmiałego 2/116 60-682 Poznań
- e) Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na podany przez Klienta adres e- mail lub w inny podany przez Klienta sposób.
- f) W przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem – nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem. W związku z reklamacją Klienta będącego Konsumentem Sprzedawca pokrywa koszty odbioru, dostawy i wymiany Produktu na wolny od wad.
2. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę:
- a) Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Sklepu Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@plannink.pl](mailto:kontakt@plannink.pl)
- b) W powyższej wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
- c) Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. d) Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Usługobiorcy podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez Usługobiorcę sposób.

## **X. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Klient będący jednocześnie Konsumentem, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie wręzonego przez Sklep oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
2. W razie odstąpienia od umowy, Umowa Sprzedaży jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły,

- ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
3. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
  4. Sprzedawca dokona zwrotu wartości Produktu wraz z kosztami jego dostawy przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  5. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
  6. Konsument odstępujący od Umowy Sprzedaży, zgodnie z pkt. 1 niniejszego rozdziału, ponosi jedynie koszty odesłania Produktu do Sprzedawcy.
  7. Termin czternastodniowy, w którym Konsument może odstąpić od umowy, liczy się od dnia w którym Konsument objął Produkt w posiadanie.
  8. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadku Umowy Sprzedaży:
    - a) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
    - b) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
  9. Prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży przysługuje zarówno Sprzedawcy, jak i Klientowi (Konsumentowi), w przypadku niewykonania przez drugą stronę umowy swojego zobowiązania w terminie ściśle określonym.

## **XI. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA**

1. Wszystkie treści zamieszczone na stronie internetowej pod adresem [www.plannink.pl](http://www.plannink.pl) korzystają z ochrony prawno-autorskiej i są własnością Magdaleny Szczepańskiej wykonującej działalność gospodarczą pod firmą plannINK Magdalena Szczepańska., adres miejsca wykonywania działalności oraz adres do doręczeń: os. B. Śmiałego 2/116 60-682 Poznań, NIP: 972 099 25 43, REGON: 367575354. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Usługodawcy, będącą następstwem użycia jakiegokolwiek zawartości strony [plannink.pl](http://plannink.pl), bez zgody Usługodawcy.



2. Jakiegokolwiek wykorzystanie przez kogokolwiek, bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy, któregokolwiek z elementów składających się na treść oraz zawartość strony [www.plannink.pl](http://www.plannink.pl) stanowi naruszenie prawa autorskiego przysługującego Usługodawcy i skutkuje odpowiedzialnością cywilnoprawną oraz karną.

## **XII. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW (B2B)**

1. W niniejszym rozdziale zawarto postanowienia dotyczące wyłącznie Klientów niebędących Konsumentami.
2. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem w terminie 14 Dni Roboczych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego Konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
3. Sprzedawca ma prawo ograniczyć w stosunku do Klientów niebędących Konsumentami udostępnione przez niego sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty części bądź całości ceny sprzedaży bez względu na wybrany przez Klienta sposób płatności oraz fakt zawarcia Umowy Sprzedaży.
4. Korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu przechodzą na Klienta niebędącego Konsumentem z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od momentu przyjęcia Produktu do przewozu aż do wydania go Klientowi, jak również za opóźnienie w przewozie przesyłki.
5. W przypadku wysłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient nie będący Konsumentem jest zobowiązany zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.
6. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy niebędącemu Konsumentem oświadczenia o wypowiedzeniu.

## **XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Umowy zawierane poprzez Sklep zawierane są zgodnie z prawem polskim.
2. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.

3. Wszelkie spory wynikłe z Umów Sprzedaży między Sklepem, a Konsumentami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, zgodnie z pkt. 4 niniejszego rozdziału.

4. Sądowe rozstrzyganie sporów:

a) Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą (Klientem) będącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r. (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.).

b) Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą (Klientem) niebędącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

5. Klient będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223>). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumentckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej:

[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq596](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596)). Konsument może skorzystać także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.

6. Klient będący konsumentem ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów. Konsument w celu polubownego rozwiązania sporu może np. złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>