



## REGULAMIN SKLEPU ENZO

§1 Definicje	2
§2 Warunki ogólne	3
§3 Produkty	5
§4 Wymagania techniczne Sklepu	6
§5 Złożenie Zamówienia	6
§6 Płatność	8
§7 Dostawa Zamówienia – Realizacja i Terminy	8
§8 Świadczenie usług drogą elektroniczną	8
§9 E -booki	10
§10 Reklamacja	10
§10.1. Towarów	10
§10.2. Treści cyfrowych (E-booków) oraz Towarów, które służą wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej	13
§10.3. Zgłoszenie reklamacyjne w zakresie wszystkich Produktów – Postanowienia Ogólne	16
§11 Prawo do odstąpienia od Umowy	17
§12 Polityka prywatności oraz bezpieczeństwo danych osobowych	19
§13 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur	19
§14 Postanowienia Końcowe	20

## §1 Definicje

1. **Sklep** – sklep internetowy dostępny pod adresem **Enzo.pl**, i na odpowiednich jego podstronach, za pośrednictwem którego Kupujący może złożyć Zamówienie.
2. **Sprzedawca – Enzo Sp. z o.o.** z siedzibą w Lublinie, ul. Onyksowa 3/52, kod pocztowy 20-582 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI wydział Gospodarczy – Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 0000154641, kapitał zakładowy 99 000,00 PLN, której nadano numer NIP: 7122786850
3. **Dostawca internetowej platformy handlowej** – Imker Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zamościu przy ul. Szczepreskiej 55A, 22-400 Zamość, wpisana do prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000967893, REGON: 521893569, NIP: 9223072567, która obsługuje internetową platformę handlową, czyli Sklep oraz dostarcza Kupującym internetową platformę handlową lub umożliwia korzystanie z tej platformy.
4. **Kupujący** – osoba fizyczna, które ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca Zamówienie za pośrednictwem Sklepu bądź korzystająca z funkcjonalności Sklepu.
5. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Umowa** – umowa sprzedaży Produktu/dostarczania Treści cyfrowych/świadczania Usług cyfrowych, zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym, zawarta na odległość w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy łącznie.
7. **Produkt** – minimalna i niepodzielna ilość rzeczy, która może być przedmiotem Zamówienia, a która podana jest w Sklepie jako jednostka miary przy określeniu jego ceny (cena/jednostka).
8. **Towar** – kategoria Produktu, oznaczająca rzecz ruchomą.
9. **Towar z elementami cyfrowymi** – kategoria Produktu, Towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie.
10. **Treść cyfrowa** – kategoria Produktu, oznaczająca dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, w szczególności E-booki.
11. **Usługa cyfrowa** – kategoria Produktu, oznaczająca usługę pozwalającą Kupującym na:
  - a) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej,
  - b) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Kupującego lub innych użytkowników tej usługi,
  - c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej.
12. **Karta Produktu** – pojedyncza podstrona Sklepu zawierająca informacje o pojedynczym Produkcie.
13. **Koszyk** – lista Produktów sporządzona z oferowanych w Sklepie Produktów na

- podstawie wyborów Kupującego.
14. **Konto** – przydzielone danemu Kupującemu, za pomocą którego Kupujący może dokonywać określonych działań w ramach Sklepu, aktywowane dla Kupującego w celu umożliwienia korzystania przez niego ze Sklepu. Konto powiązane jest z imieniem i nazwiskiem oraz adresem mailowym podawanym podczas rejestracji Kupującego.
  15. **Zamówienie** – oświadczenie woli Kupującego złożone za pośrednictwem Sklepu określające jednoznacznie: rodzaj i ilość Produktów; rodzaj Dostawy; rodzaj Płatności; miejsce wydania rzeczy, dane Kupującego, a zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą.
  16. **System** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, potocznie określanej Internetem.
  17. **Polityka prywatności** – zasady przetwarzania przez Sprzedawcę danych osobowych Kupujących, prawa Kupujących i obowiązki Sprzedawcy, która znajduje się pod adresem: [Enzo.pl/polityka-prywatnosci](https://enzo.pl/polityka-prywatnosci).
  18. **Kodeks cywilny** – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 roku z późniejszymi zmianami.
  19. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku z późniejszymi zmianami.
  20. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

## §2 Warunki ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa w szczególności: rodzaje i zakres usług świadczonych przez Sprzedawcę, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem, którym posługuje się Sprzedawca, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną; tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin jest dostępny pod adresem internetowym ([Enzo.pl/Regulamin-sklepu](https://enzo.pl/Regulamin-sklepu)), w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili.
3. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią Umowy zawieranej z Kupującym. Warunkiem zawarcia Umowy jest akceptacja niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności przez Kupującego w toku składania Zamówienia, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu. Brak akceptacji Regulaminu oraz potwierdzenia akceptacji Polityki Prywatności uniemożliwia dokonanie zakupu i złożenie Zamówienia w Sklepie.
4. **Dane kontaktowe Sprzedawcy, umożliwiające Kupującemu kontakt ze Sprzedawcą:**
  - 1) adres pocztowy: **ul. Onyksowa 3/52, 20-582 Lublin**
  - 2) numer telefonu: **tel.: +48 509 322 490;**
  - 3) adres poczty elektronicznej: **sklep@enzo.pl**

- Kupujący może porozumiewać się ze Sprzedawcą listownie, telefonicznie bądź mailowo.
5. Umowa zawierana jest w języku polskim, zgodnie z polskim prawem i niniejszym Regulaminem.
  6. W przypadku Towarów (produktów fizycznych) miejsce wydania rzeczy musi znajdować się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
  7. Wszystkie ceny podawane przez Sprzedawcę wyrażone są w polskiej walucie i są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
  8. Informacje o Produktach podane w Sklepie, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy, w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.
  9. W każdym przypadku informowania o obniżeniu Ceny Produktu, obok informacji o obniżonej cenie Sprzedawca uwidacznia również informację o najniższej cenie tego Produktu, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli dany Produkt jest oferowany do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni, obok informacji o obniżonej cenie Sprzedawca uwidacznia również informację o najniższej cenie tego Produktu, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tego Produktu do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki. W przypadku Produktów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności, obok informacji o obniżonej Cenie uwidacznia się informację o cenie sprzed pierwszego zastosowania obniżki, z zastrzeżeniem, że terminy, o których mowa w zd. 1 i 2, nie mają zastosowania.
  10. Faktura dostarczane będą w formie elektronicznej, na co Kupujący wyraża zgodę.
  11. Sprzedawca nie pobiera żadnych opłat za komunikację z nim z wykorzystaniem środków porozumiewania na odległość, a Kupujący poniesie jej koszty w wysokości wynikającej z umowy, jaką zawarł z osobą trzecią świadczącą na jego rzecz określoną usługę umożliwiającą porozumiewanie na odległość.
  12. Wszelkie postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumenta w zakresie:
    - a) niedozwolonych postanowień umownych,
    - b) prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość,
    - c) umów zobowiązujących do przeniesienia własności Towaru na Konsumenta,
    - d) umów o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej,
    - e) usług świadczonych drogą elektroniczną- stosuje się do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
16. Dostawca internetowej platformy handlowej informuje:
- 1) że Sprzedawca posiada status przedsiębiorcy;
  - 2) o podziale obowiązków związanych z Umową, pomiędzy Sprzedawcą oferującym Towary, usługi lub treści cyfrowe a Dostawcą internetowej platformy handlowe: Dostawca internetowej platformy handlowej nie jest stroną Umowy (umowy sprzedaży Produktu/dostarczania Treści cyfrowych/świadczenia Usług cyfrowych, zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym) i nie gwarantuje, że Sprzedawca oraz Kupujący są uprawnieni do zawarcia i wykonania Umowy. Dostawca internetowej platformy handlowej nie ponosi odpowiedzialności za zgodność Towaru z Umową oraz zgodność Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową, za przestrzeganie praw

Konsumenta (oraz osoby fizycznej, która zawarła umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej) wynikających z Umowy, bezpieczeństwo lub legalność Produktów sprzedawanych w ramach Sklepu, prawdziwość i rzetelność informacji oraz innych treści podawanych/przekazywanych w ramach Sklepu. Na podstawie odrębnej umowy i złożonego przez Kupującego Zamówienia, Sprzedawca może zlecać Dostawcy internetowej platformy handlowej usługę Dostawy zamówionych Towarów do Kupujących.

17. Sprzedawca informuje Kupujących o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Sprzedawcę. Zagrożenia, które mogą wystąpić jedynie potencjalnie to m. in.: możliwość otrzymania spamu, obecność i działanie oprogramowania typu malware, w tym: wirusów komputerowych, obecność i działanie robaków internetowych (worm), czyli szkodliwego oprogramowania zdolnego do samopowielania, możliwość zadziałania oprogramowania typu spyware, to jest oprogramowania szpiegującego działania użytkownika w Internecie, instalującego się bez jego wiedzy, zgody i kontroli, możliwość bycia narażonym na cracking lub phishing (łowienie haseł), piractwo, sniffing – niedozwolony podsłuch, możliwość wprowadzenia przez inne osoby korzystające z systemu teleinformatycznego i/lub sieci telekomunikacyjnej nielegalnych urządzeń dających nieuprawniony dostęp do usług podlegających ochronie w rozumieniu dyrektywy 98/84/WE, czynności kryptoanalizy, tj. odnalezienia słabości systemu kryptograficznego, a tym samym umożliwienia jego złamania lub obejścia.
18. W celu zminimalizowania wystąpienia zagrożeń określonych w ust.17, Kupujący powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje do korzystania z usługi świadczonej przez Sprzedawcę drogą elektroniczną, w program antywirusowy i zaporę sieciową (firewall).
19. Sprzedawca informuje Kupujących o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Sprzedawcę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Kupujący. Informacje o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikami treści usługi, wprowadzanych przez Sprzedawcę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Kupujący zawarte są w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej pod adresem [Enzo.pl/polityka-prywatnosc](http://Enzo.pl/polityka-prywatnosc)

### **§3 Produkty**

1. Sprzedawca prowadzi sprzedaż Produktów dostępnych w Sklepie, które są każdorazowo przedstawione w bieżącym asortymencie na stronie Sklepu. Mogą to być:
  - a) Produkty fizyczne (w tym Towary z elementami cyfrowymi)
  - b) E – booki
  - c) Audiobooki
  - d) Kursy
  - e) Dostęp do Klubu (subskrypcja na określony czas).
2. Szczegółowe zasady, w tym rodzaje i zakres usług świadczonych przez Sprzedawcę,

warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem, którym posługuje się Sprzedawca, funkcjonalność treści cyfrowych lub usług cyfrowych oraz mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony; mająca znaczenie kompatybilność i interoperacyjność treści cyfrowych lub usług cyfrowych - w zakresie dotyczącym Produktów określonych w ust. 1 lit. c – e, regulują odpowiednio:

- a) Regulamin platformy streamingowej – w zakresie Audiobooka, będącego przedmiotem Umowy, jeżeli znajduje się on w ofercie Sklepu,
  - b) Regulamin platformy kursowej – w zakresie Kursu, będącego przedmiotem Umowy, jeżeli znajduje się on w ofercie Sklepu,
  - c) Regulamin społeczności – w zakresie dostępu do Klubu, będącego przedmiotem Umowy, jeżeli znajduje się on w ofercie Sklepu.
3. **[Towary z elementami cyfrowymi]** Sprzedawca informuje o funkcjonalności Treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony, oraz mających znaczenie kompatybilności i interoperacyjności Treści cyfrowych – każdorazowo na karcie Produktu oraz w Sklepie.
4. **[E-booki]** Sprzedawca informuje o funkcjonalności E-booków oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony, oraz mających znaczenie kompatybilności i interoperacyjności E-booków - każdorazowo na karcie Produktu oraz w Sklepie.

## §4 Wymagania techniczne Sklepu

1. Do dokonania zakupu za pośrednictwem Sklepu konieczne jest spełnienie następujących warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Kupującego:
  - a) dostęp do Internetu,
  - b) standardowy system operacyjny,
  - c) standardowa przeglądarka internetowa,
  - d) posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej,
  - e) włączenie w przeglądarce internetowej Cookies.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za nieodpowiednią konfigurację komputera/urządzenia mobilnego Kupującego.

## §5 Złożenie Zamówienia

1. W celu zawarcia Umowy za pośrednictwem Sklepu należy wejść na odpowiednią podstronę Sklepu z określonym Produktem, dokonać wyboru Produktu, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane Kupującemu komunikaty oraz informacje dostępne w Sklepie.
2. W celu złożenia Zamówienia Kupujący powinien wykonać co najmniej następujące kroki, z których część może być wielokrotnie powtarzana:
  - a. Wybór Produktu z dostępnych w Sklepie;
  - b. dodanie do Koszyka Produktu poprzez użycie przycisku „Dodaj do koszyka” pokazanego wraz z Ceną i opisem Produktu;
  - c. kontynuowanie zakupów poprzez użycie przycisku „Kontynuuj zakupy” lub w celu finalizacji Zamówienia użycie przycisku „Przejdź do koszyka”;
  - d. wybór rodzaju dostawy (rodzaju usługi przewozowej wraz z określeniem

- przewoźnika i kosztu, z wymienionych w cenniku dostaw znajdującym pod adresem Enzo.pl/dostawa) a następnie użycie przycisku „Przejdź dalej”;
- e. wybór rodzaju płatności (metody dokonania zapłaty za przedmiot umowy i dostawę, z wymienionych pod adresem Enzo.pl/platnosc), a następnie użycie przycisku „Przejdź dalej” ;
  - f. podanie przez Kupującego w formularzu następujących danych w zależności czy Kupującym jest Konsument, czy osoba niebędąca Konsumentem:
    - ✓ w przypadku nowego Kupującego, który nie posiada Konta w Sklepie:
      - imię, nazwisko/ nazwa firmy (opcjonalnie),
      - miejsce wydania Zamówienia (miejscowość, kod pocztowy, ulica i nr domu),
      - adres e-mail,
      - numer telefonu,
      - NIP (opcjonalnie);
    - ✓ w przypadku Kupującego, który posiada Konto w Sklepie istnieje możliwość zalogowania się do Konta poprzez wpisanie loginu i hasła do Konta w polach dla Użytkownika, a następnie istnieje możliwość posłużenia się danymi poprzednio użytymi w celu złożenia Zamówienia;
  - g. akceptacja Regulaminu i Polityki Prywatności poprzez zaznaczenie okienka „Oświadczam, iż zapoznałem się z Regulaminem i Polityką prywatności Sklepu oraz akceptuję ich postanowienia”. Akceptacja jest niezbędna do dokonania i sfinalizowania Zamówienia;
  - h. **[tylko w przypadku zakupu Treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym: E-booki oraz Audiobooki, których pobranie i ich zapisanie w pamięci urządzenia Kupującego umożliwił Sprzedawca]:** W przypadku Konsumenta wyrażenie zgody na dostarczenie treści cyfrowych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, co wiąże się z utratą prawa odstąpienia od umowy, poprzez zaznaczenie okienka „Wyrażam zgodę na dostarczenie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Zostałem poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utracę prawo odstąpienia od umowy, i przyjąłem to do wiadomości”;
  - i. **[tylko w przypadku zakupu Usług cyfrowych: Audiobooki, Kursy, Dostęp do Klubu]:** W przypadku Konsumenta wyrażenie zgody na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, co wiąże się z utratą prawa odstąpienia od umowy, poprzez zaznaczenie okienka „Żądam rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Zostałem poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że z chwilą pełnego wykonania usługi przez przedsiębiorcę utracę prawo odstąpienia od umowy, i przyjąłem to do wiadomości”;
  - j. ewentualnie wpisanie uwag do Zamówienia w polu „Uwagi do zamówienia”;
  - k. złożenie w Sklepie Zamówienia poprzez przyciśnięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”, co pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
3. W trakcie składania Zamówienia, do momentu kliknięcia w przycisk „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” Kupujący ma możliwość modyfikacji podanych przez siebie danych osobowych, Produktów, wybór rodzaju dostawy, wybór rodzaju płatności, a także danych do dowodu zakupu.
  4. Złożenie przez Kupującego Zamówienia poprzez przyciśnięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” stanowi oświadczenie woli Kupującego zawarcia ze

- Sprzedawcą umowy.
5. Sprzedawca potwierdza dokonanie zakupu przez Kupującego poprzez przesłanie potwierdzenia zawarcia Umowy na adres e-mail wskazany przez Kupującego w trakcie składania Zamówienia. Ponadto, w przypadku:
    - a) zakupu E-booka, Sprzedawca potwierdza zawarcie Umowy z Konsumentem poprzez przesłanie potwierdzenia zawarcia Umowy wraz z informacją o udzielonej przez Konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od Umowy;
    - b) zakupu Audiobooka, Kursu, Dostępu do Klubu, Sprzedawca potwierdza zawarcie Umowy z Konsumentem poprzez przesłanie potwierdzenia zawarcia Umowy wraz z informacją o żądaniu Konsumenta rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od Umowy.
  6. Zawarcie Umowy z Kupującym następuje z chwilą otrzymania przez Kupującego maila zawierającego potwierdzenia zawarcia Umowy.
  7. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do nierealizowania Zamówienia w przypadku:
    - a) Podania przez Kupującego nieprawdziwych danych koniecznych do realizacji Zamówienia,
    - b) Braku płatności za Zamówienie w terminie 3 dni od zawarcia Umowy.

## §6 Płatność

1. W Sklepie istnieje możliwość płatności n-line (Przelewy24.pl)
2. Cena podana przy każdym Produkcie jest ceną obowiązującą w trakcie składania Zamówienia i jest wiążąca dla Kupującego i Sprzedawcy. Kupujący jest zobowiązany zapłacić cenę końcową, będącą sumą ceny zakupu Produktów powiększoną o koszty dostawy. Niewniesienie wpłaty w terminie, w jakim Sprzedawca/Operator oczekuje na wpłatę oznacza rezygnację z zakupu i anulowanie Zamówienia.
3. Kupujący może ponieść dodatkowe koszty zakupu wynikające np. z tytułu prowizji bankowych, opłat na rzecz Operatorów lub innych ewentualnych opłat wynikających z wybranego przez Kupującego sposobu płatności.

## §7 Dostawa Zamówienia – Realizacja i Terminy

1. Czas realizacji Zamówienia jest liczony od Momentu przyjęcia Zamówienia do realizacji, tj. od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności, a w przypadku wyboru przez Kupującego sposobu płatności przelewem lub kartą płatniczą – od uznania rachunku bankowego Sprzedawcy.
2. Wysłanie przedmiotu Zamówienia następuje w terminie określonym na Karcie Produktu, a dla Zamówień złożonych z wielu Produktów w najdłuższym terminie z określonych na Kartach Produktów. Z zastrzeżeniem odmiennych oznaczeń terminu Wysyłki, uwidocznionych na Karcie Produktu, Wysyłka Produktów fizycznych następuje w terminie **do 5** dni roboczych od Momentu przyjęcia Zamówienia do realizacji.

## §8 Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. W ramach Sklepu, Sprzedawca umożliwia Kupującemu korzystanie ze wszystkich usług świadczonych przez Sklep i funkcjonalności Sklepu, w tym umożliwia zawarcie



- ze Sprzedawcą Umowy.
2. Warunkiem korzystania ze Sklepu, w szczególności złożenia Zamówienia jest:
    - a) zaakceptowanie postanowień niniejszego Regulaminu
    - b) wyrażenie zgody na przetwarzanie przez Sprzedawcę danych osobowych Kupującego – zasady przetwarzania przez Administratora Danych Osobowych danych osobowych Kupujących, prawa Kupujących i obowiązki Administratora Danych znajduje się pod adresem: <https://enzo.pl/polityka-privacy/>
  3. Zakazane jest:
    - a) dostarczanie i przekazywanie treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
    - b) korzystanie ze Sklepu w sposób zakłócający jego funkcjonowanie, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
    - c) podejmowanie działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Sklepu niezamówionej informacji handlowej (spam),
    - d) korzystanie ze Sklepu w sposób nieuciążliwy dla innych Kupujących oraz dla Sprzedawcy,
    - e) korzystanie z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Sklepu w zakresie wykraczającym poza własny użytek osobisty,
    - f) korzystania ze Sklepu w sposób niezgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami netykiety.
  4. Podstawową usługą świadczoną drogą elektroniczną przez Sprzedawcę jest umożliwienie zawarcia Kupującemu Umowy, utrzymywanie Konta, oraz umożliwienie przy użyciu Konta dostępu do Sklepu. Usługi, o których mowa w zdaniu pierwszym są nieodpłatne w ramach ceny zapłaconej za Produkt.
  5. W celu uzyskania dostępu do usług świadczonych przez Sprzedawcę Kupujący może:
    - a) dokonać Rejestracji Konta za pomocą odpowiedniego formularza rejestracyjnego poprzez podanie wyszczególnionych w nim danych, bądź
    - b) skorzystać z opcji zakupu Produktów w trybie zakupu produktów jako gość, czyli bez zakładania Konta; przy tego rodzaju zakupach konieczne jest jednakże podanie podstawowych danych niezbędnych do realizacji Zamówienia.
  6. W procesie wypełnienia formularza rejestracyjnego Kupujący podaje wymagane dane, a po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, na podany w formularzu rejestracyjnym adres e-mail zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia rejestracji oraz inne wymagane prawem informacje.
  7. Kupujący może dokonać potwierdzenia rejestracji z wykorzystaniem dostępnych mechanizmów potwierdzenia rejestracji. Z chwilą potwierdzenia rejestracji dochodzi do zawarcia umowy świadczenia usług pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą, której przedmiotem są usługi świadczone przez Sprzedawcę w ramach Sklepu, na warunkach określonych w Regulaminie. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony.
  8. Podczas Rejestracji, jak i późniejszego korzystania z Konta, Kupujący jest zobowiązany do podania prawidłowych danych osobowych. W każdej chwili Kupujący ma możliwość wglądu, poprawiania, aktualizacji danych oraz usuwania Konta w Sklepie.
  9. W terminie 14 dni od zawarcia umowy, o której mowa w ust. 7, Konsument może od niej odstąpić bez podania przyczyn. Zasady odstąpienia od umowy, w tym wzór formularza o odstąpieniu od umowy, z którego Konsument może skorzystać,

- określone są w pouczeniu, stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu.
10. Kupujący ma obowiązek zachowania w tajemnicy i chronienia przed niepowołanym dostępem osób trzecich do loginu i hasła przypisanego do Konta.
  11. W przypadku powzięcia przez Sprzedawcę uzasadnionych obaw co do bezpieczeństwa Konta lub realizacji Zamówienia, dotyczących w szczególności nieuprawnionego przejęcia Konta przez inną osobę, lub w przypadku naruszenia Regulaminu przez Kupującego, Sprzedawca może:
    - a) czasowo ograniczyć dostęp do poszczególnych usług świadczonych w ramach Sklepu,
    - b) zawiesić na czas określony lub nieokreślony Konto Kupującego,
    - c) zastosować mechanizmy lub narzędzia blokujące działanie botów lub innych narzędzi informatycznych lub programistycznych.
  12. Sprzedawca stosuje mechanizmy, których celem jest zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa transakcjom oraz innym usługom świadczonym w ramach Sklepu.
  13. Kupujący może w każdym czasie wypowiedzieć umowę o świadczenie usług zawartą ze Sprzedawcą, dotyczącą wskazanego przez niego Konta, poprzez samodzielne skasowanie Konta lub skontaktowanie się w tym celu ze Sprzedawcą drogą mailową.
  14. Rozwiązanie przez Kupującego umowy o świadczenie usług ze Sprzedawcą, dotyczącej wskazanego przez niego Konta, odnosi skutek po upływie 14 dni od daty wypowiedzenia umowy o świadczenie usług (rozumianej jako dzień samodzielnego skasowania Konta lub skontaktowania się w tym celu ze Sprzedawcą drogą mailową). Po upływie wskazanego terminu, logowanie się do Konta oraz korzystanie z usług dostępnych w ramach Konta, nie będzie możliwe.
  15. W przypadku wielokrotnego rażącego naruszania Regulaminu przez Kupującego, umowa może zostać rozwiązana przez Sprzedawcę ze skutkiem natychmiastowym.

## **§9 E -booki**

1. E -booki udostępnione w Sklepie w całości i we fragmentach, stanowią utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, podlegają ochronie prawnej i stanowią własność intelektualną Sprzedawcy lub podmiotów trzecich, z którymi Sprzedawca zawarł stosowną umowę licencyjną.
2. Z chwilą zawarcia Umowy Sprzedawca udziela Kupującemu licencji niewyłącznej, bez ograniczeń terytorialnych i czasowych, na korzystanie z E-booka.
3. Kupujący nie jest uprawniony do:
  - a) rozpowszechniania, dystrybucji i wprowadzania do obrotu, w całości lub we fragmentach E-booków,
  - b) ingerowania w zawartość E-booków,
  - c) usuwania w E-bookach elektronicznych oznaczeń właściciela oraz technicznych zabezpieczeń.
4. Bez zgody Sprzedawcy, wyrażonej w formie dokumentowej, Kupujący zobowiązuje się do niekorzystania z E-booków poza zakres własnego użytku osobistego.

## **§10 Reklamacja**

### **§10.1. Towarów**

1. Sprzedawca ponosi względem Konsumenta odpowiedzialność za zgodność Towaru z

Umową.

2. W razie braku zgodności Towaru z umową Konsumentowi przysługują uprawnienia określone w niniejszym paragrafie. Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się do Towaru, który służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej.
3. Towar jest zgodny z Umową, jeżeli zgodne z Umową pozostają w szczególności jego:
  - 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
  - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy i który Sprzedawca zaakceptował.
4. Towar, aby został uznany za zgodny z Umową, musi:
  - 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie.
5. **[Towary z elementami cyfrowymi]** Sprzedawca informuje Konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności Towaru z elementami cyfrowymi z Umową oraz dostarcza je Konsumentowi przez czas:
  - 1) dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w Umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły, lub
  - 2) zasadnie oczekiwany przez Konsumenta, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zawartej w Towarze z elementami cyfrowymi i cel, w jakim są wykorzystywane, oraz okoliczności i charakter Umowy, jeżeli Umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.
6. Jeżeli Konsument nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez Sprzedawcę zgodnie z ust. 5, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z elementami cyfrowymi z Umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:
  - 1) poinformował Konsumenta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;
  - 2) niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Sprzedawcę.
7. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową w Towarze z elementami cyfrowymi w zakresie uregulowanym w ust. 5, który wystąpił w czasie określonym w tym przepisie.
8. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową wynikający z niewłaściwego zamontowania Towaru, jeżeli:
  - 1) zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność;
  - 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę.
9. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że

termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności Towaru z Umową.

10. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Towaru z Umową określonego w ust. 9, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
11. W odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż dwa lata od chwili dostarczenia Towaru z elementami cyfrowymi. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
12. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
13. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową.
14. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z Umową, wartość Towaru zgodnego z Umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową.
15. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
16. Konsument udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta Towar na swój koszt.
17. Jeżeli Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Towaru z Umową, Sprzedawca demontuje Towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
18. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.
19. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
  - 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową;
  - 2) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową z;
  - 3) brak zgodności Towaru z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową;
  - 4) brak zgodności Towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony w postaci naprawy/wymiany;

- 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
20. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową.
21. Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
22. Konsument nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest istotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową jest istotny.
23. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy Konsument może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta wraz z Towarami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową.
24. W razie odstąpienia od Umowy Konsument niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
25. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny 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.

#### **§10.2. Treści cyfrowych (E-booków) oraz Towarów, które służą wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej**

1. Sprzedawca ponosi względem Konsumenta odpowiedzialność za zgodność Treści cyfrowej z Umową.
2. Treść cyfrowa jest zgodna z Umową, jeżeli zgodne z Umową pozostają w szczególności ich:
  - 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;
  - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy i który Sprzedawca zaakceptował.
3. Ponadto Treść cyfrowa, aby mogły zostać uznana za zgodne z Umową, musi:
  - 1) nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie;
  - 3) być dostarczane z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać;
  - 4) być zgodne z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione Konsumentowi przez Sprzedawcę przed zawarciem Umowy.

4. Sprzedawca informuje Konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowej z Umową oraz dostarcza je Konsumentowi przez czas zasadnie oczekiwany przez Konsumenta, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej i cel, w jakim jest wykorzystywana, oraz okoliczności i charakter Umowy, jeżeli Umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej jednorazowo lub częściami.
5. Jeżeli Konsument nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez przedsiębiorcę zgodnie z ust. 4, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej z Umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:
  - 1) poinformował Konsumenta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;
  - 2) niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Sprzedawcę.
6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Treści cyfrowej z Umową w zakresie, o którym mowa w ust. 2 lub 3, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha treści cyfrowej odbiega od wymogów zgodności z Umową określonych w ust. 2 lub 3, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Treści cyfrowej.
7. Treść cyfrową dostarcza się w najnowszej wersji dostępnej w chwili zawarcia Umowy, chyba że Sprzedawca i Konsument postanowili inaczej.
8. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Treści cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności Treści cyfrowej z Umową, który ujawnił się przed upływem roku od chwili dostarczenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, istniał w chwili ich dostarczenia.
9. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Treści cyfrowej z Umową określonego w ust. 8, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
10. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Treści cyfrowej I w zakresie uregulowanym w ust. 4, który wystąpił w czasie określonym w tym przepisie.
11. Domniemania określone w ust. 8 nie ma zastosowania, jeżeli:
  - 1) środowisko cyfrowe Konsumenta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których Sprzedawca poinformował go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem Umowy;
  - 2) Konsument, poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem Umowy o obowiązku współpracy ze Sprzedawcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności Treści cyfrowej z Umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Konsumenta, nie wykonuje tego obowiązku.
12. Jeżeli Treść cyfrowa jest niezgodna z Umową, Konsument może żądać doprowadzenia do jej zgodności z Umową.
13. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Treści cyfrowej do zgodności z Umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności Treści cyfrowej z Umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
14. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Treści cyfrowej z Umową oraz wartość Treści cyfrowej zgodnej z Umową.
15. Sprzedawca doprowadza Treść cyfrową do zgodności z Umową w rozsądnym czasie

- od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim jest wykorzystywana. Koszty doprowadzenia Treści cyfrowej do zgodności z Umową ponosi Sprzedawca.
16. Jeżeli Treść cyfrowa jest niezgodna z Umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
    - 1) doprowadzenie do zgodności Treści cyfrowej z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    - 2) Sprzedawca nie doprowadził Treści cyfrowej do zgodności z Umową;
    - 3) brak zgodności Treści cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Treść cyfrową do zgodności z Umową;
    - 4) brak zgodności Treści cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony w postaci żądania doprowadzenia do jej zgodności z Umową;
    - 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Treści cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
  17. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Treści cyfrowej niezgodnej z Umową pozostaje do wartości Treści cyfrowej zgodnej z Umową. Jeżeli Umowa stanowi, że Treść cyfrowa jest dostarczana w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym Treść cyfrowa pozostawała niezgodna z Umową.
  18. Konsument nie może odstąpić od Umowy, jeżeli Treść cyfrowa jest dostarczana w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności Treści cyfrowej z Umową jest nieistotna. Domniemywa się, że brak zgodności Treści cyfrowej z Umową jest istotna.
  19. Po odstąpieniu od Umowy Sprzedawca nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta w trakcie korzystania z Treści cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę, z wyjątkiem treści, które:
    - 1) są użyteczne wyłącznie w związku z Treścią cyfrową, które stanowiły przedmiot Umowy;
    - 2) dotyczą wyłącznie aktywności Konsumenta w trakcie korzystania z Treści cyfrowej, które stanowiły przedmiot Umowy;
    - 3) zostały połączone przez Sprzedawcę z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności;
    - 4) zostały wytworzone przez Konsumenta wspólnie z innymi Konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.
  20. Sprzedawca udostępnia Konsumentowi na jego żądanie i na swój koszt, w rozsądnym czasie oraz w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego treści wytworzone lub dostarczone przez Konsumenta w trakcie korzystania z Treści cyfrowej, inne niż dane osobowe, z wyjątkiem treści, o których mowa w ust. 19 pkt 1-3.
  21. Sprzedawca może żądać zwrotu nośnika materialnego, na którym dostarczył Treść cyfrową, w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy. Konsument zwraca nośnik niezwłocznie i na koszt Sprzedawcy.
  22. Sprzedawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym Treść cyfrowa była niezgodna z Umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od Umowy Konsument z nich faktycznie korzystał.
  23. Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej

Treści cyfrowej niezgodnej z Umową oraz Treści cyfrowej, której obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od Umowy.

24. Sprzedawca ma obowiązek dokonać zwrotu Konsumentowi ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy lub obniżeniu ceny.
25. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny 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.

### **§10.3. Zgłoszenie reklamacyjne w zakresie wszystkich Produktów – Postanowienia Ogólne**

1. Reklamację w sprawie Produktów można złożyć za pomocą:
  - a) formularza kontaktowego dostępnego w Sklepie pod adresem: enzo.pl/sklep
  - b) w formie pisemnej na adres: Enzo Sp. z o.o., ul. Onyksowa 3/52 Lublin
  - c) mailowo na adres sklep@enzo.pl
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane umożliwiające identyfikację Kupującego (imię i nazwisko, adres korespondencyjny, adres e-mail), opis zgłaszanej niezgodności z Umową oraz wskazanie proponowanego sposobu rozstrzygnięcia reklamacji.
3. Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć i ustosunkować się do reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Jeżeli Sprzedawca nie udzielił Konsumentowi odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w zd. 1, uważa się, że uznał reklamację. Odpowiedź na reklamację Sprzedawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.
4. W przypadku, gdy zdaniem Kupującego usługi świadczone drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu nie są realizowane przez Sklep lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu, może on złożyć reklamację. Reklamację w sprawie świadczenia usług drogą elektroniczną można złożyć w formie elektronicznej za pomocą:
  - a) w formie pisemnej na adres: **Enzo Sp. z o.o., ul. Onyksowa 3/52 Lublin**
  - b) mailowo na adres **sklep@enzo.pl**Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane umożliwiające identyfikację Kupującego (imię i nazwisko, adres korespondencyjny, adres e-mail) oraz opis zgłaszanego zastrzeżenia co do świadczenia usług drogą elektroniczną. Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć i ustosunkować się do reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia przez Kupującego.
5. Sprzedawca będzie przetwarzał dane osobowe Kupującego w celu rozpatrzenia reklamacji zgodnie z Polityką Prywatności.
6. Osoba fizyczna, która zawarła umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej – jeśli korzysta z uprawnień związanych ze zgodnością Produktów z Umową powinna wraz z reklamacją złożyć oświadczenie, że zakupione Produkty i zawarta Umowa są



bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale nie posiadają one dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, na dowód czego przedłoży odpis z CEIDG.

## §11 Prawo do odstąpienia od Umowy

1. W terminie 14 dni od zawarcia Umowy, Konsument może odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 8 i ust. 11, chyba że chyba Konsument wyraził zgodę na dostarczenie treści cyfrowych przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy bądź zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy a usługa została w całości wykonana.
2. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się:
  - 1) dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności – od objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
    - a) obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, jego partii lub części,
    - b) polega na regularnym dostarczaniu Towaru przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Towarów;
  - 2) dla pozostałych umów – od dnia zawarcia Umowy.
3. Konsument może odstąpić od Umowy, składając Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć np.:
  - a) na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu;
  - b) drogą mailową przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu;Skorzystanie z wzoru formularza odstąpienia od Umowy nie jest obowiązkowe.
4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie przesłać Konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
6. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru.
7. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności 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. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

9. Konsument ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.
10. W przypadku odstąpienia od Umowy o dostarczanie treści cyfrowej (E-book), Konsument jest zobowiązany zaprzestać korzystania z tej Treści cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.
11. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Towaru, chyba że Sprzedawca zgodził się je ponieść lub nie poinformował Konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
12. Prawo odstąpienia od Umowy na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - 1) o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
  - 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - 3) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 4) w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
  - 5) 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;
  - 6) w której przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
  - 8) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza Towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Towarów;
  - 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
  - 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów

mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;

13) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku;

14) o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których Konsument wyraźnie zażądał od Sprzedawcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta.

13. Osoba fizyczna, która zawarła umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, która korzysta z uprawnień związanych z prawem do odstąpienia od umowy powinna wraz z oświadczeniem o odstąpieniu, złożyć oświadczenie, że zakupione Produkty i zawarta Umowa są bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale że nie posiadają one dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, na dowód czego przedłoży odpis z CEIDG. Osoba o której mowa w zd. 1, która składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy może je złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu (jednak nie jest to obowiązkowe).

## **§12 Polityka prywatności oraz bezpieczeństwo danych osobowych**

- 1.** Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych opisane zostały w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem [Enzo.pl/polityka-prywatnosci](https://enzo.pl/polityka-prywatnosci)

## **§13 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur**

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument może:
  - a) zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozpoznanie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim,
  - b) zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą,
  - c) skorzystać z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw Konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
2. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygnięcia sporów znajdują

się pod następującym adresem: <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce „Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich” oraz pod następującym adresem: <http://polubowne.uokik.gov.pl/> .

3. Konsument ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## §14 Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mieć będą mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisy Ustawy o prawach konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
2. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego, zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian niniejszego Regulaminu. Zmiany nie mogą naruszać praw Kupującego wynikających z Zamówień złożonych przed wprowadzeniem zmiany. Zmiany Regulaminu będą komunikowane Kupującym na stronie internetowej **Enzo.pl/regulamin-sklepu** Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 14 dni od opublikowania w Sklepie. Sprzedawca poinformuje Kupującego zarejestrowanego w Sklepie o zmianie Regulaminu za pomocą wiadomości przesłanej drogą elektroniczną zawierającej odnośnik do tekstu zmienionego Regulaminu. Jeżeli Kupujący nie akceptuje zmian, powinien powiadomić o tym fakcie Sprzedawcę poprzez kliknięcie w link „Nie akceptuję zmian Regulaminu”, co będzie jednoznaczne z wyrażeniem prośby o usunięcie Konta w Sklepie i wypowiedzeniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Wszelkie wątpliwości wynikające z interpretacji Regulaminu należy interpretować w sposób zapewniający zgodność niniejszego Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

## Załącznik nr 1

### WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

Adresat:

**Enzo Sp. z o.o.**  
ul. Onyksowa 3/52  
20-582 Lublin  
[sklep@enzo.pl](mailto:sklep@enzo.pl)

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących Towarów<sup>(\*)</sup> / umowy o świadczenie następującej usługi<sup>(\*)</sup>

Numer zamówienia	
Data zawarcia umowy <sup>(*)</sup> /odbioru <sup>(*)</sup>	
Imię i nazwisko	
Adres e-mail	

<sup>(\*)</sup> Niepotrzebne skreślić.

.....  
Data i podpis