

## Regulamin serwisu Esentia.pl

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Esentia.pl sc, Joanna Saternus, Tomasz Skalczyński, Kamil Nagrodzki, zwaną w dalszej części dokumentu Spółką.

### Dane kontaktowe

1. Spółka zarejestrowana jest przy ul. Kasprzaka 29/31, lok. 405, 01-234 Warszawa
2. Magazyn, Punkt Przyjęć Towaru, Punkt Nadawania Przesyłek i Punkt Odbiorów Osobistych Spółki znajdują się w Warszawie, przy ul. Kasprzaka 29/31, lok. 405, 01-234 Warszawa.
3. Telefoniczny kontakt do Biura Obsługi Klienta: (22) 33-22-702, e-mail: info@esentia.pl.
4. NIP: 526-26-54-188, Regon: 015244495.

### Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Spółka udostępni bezpłatnie katalog produktów (głównie kosmetyki i bielizna) firm trzecich za pośrednictwem ogólnodostępnej sieci Internet.
2. Spółka przyjmuje zamówienia na towary z oferty drogą elektroniczną i realizuje je wysyłkowo. Płatności przyjmowane są elektronicznie lub gotówkowo (za pobraniem).
3. Spółka umożliwi użytkownikom dzielenie się informacjami o produktach przez mechanizmy recenzji, dyskusji, list i pytań do producentów.
4. Spółka wysyła listy z informacjami nt. nowości do użytkowników, którzy wyrazili chęć otrzymywania takiej korespondencji.
5. Spółka wysyła użytkownikom powiadomienia o zmianach funkcjonalnych w serwisie.

### Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym

1. Aby przeglądać ofertę Spółki użytkownik powinien dysponować:
  - a) Kompletnym stanowiskiem komputerowym wraz z poprawnie działającą przeglądarką HTML (Internet Explorer, Mozilla, Opera, Safari, Chrome) w wersji nie starszej niż z okresu 12 miesięcy poprzedzających wejście na stronę Spółki.
  - b) Łączem internetowym o przepustowości nie mniejszej niż 512 Kb/s.
2. Aby założyć profil i złożyć zamówienie użytkownik powinien dysponować:
  - a) Adresem e-mail.
  - b) Adresem fizycznym na potrzeby dostarczenia przesyłki.
  - c) Kontaktowym numerem telefonu.
3. Aby opłacić zamówienie drogą elektroniczną użytkownik powinien dysponować:
  - a) Kartą kredytową obsługiwaną przez eCard SA lub,
  - b) Kontem w jednym z banków udostępniających usługę płatności online obsługiwaną przez eCard SA.

### Zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym

1. Wszystkie treści zgłaszane do publikacji przez użytkowników serwisu i klientów Spółki, czyli recenzje produktów, listy, wypowiedzi w dyskusjach i pytania do producentów, muszą spełniać następujące warunki:
  - a) Nie mogą naruszać obowiązującego prawa.
  - b) Nie mogą naruszać dóbr osobistych innych osób lub podmiotów.
  - c) Nie mogą naruszać ogólnie przyjętych w cywilizowanym społeczeństwie norm zachowania i wypowiedzi.
  - d) Nie mogą mieć charakteru reklamy produktów innych niż te sprzedawane przez Spółkę.
  - e) Nie mogą mieć charakteru reklamy podmiotów innych niż

dostawcy produktów sprzedawanych przez Spółkę.

- f) Nie mogą mieć charakteru spamu internetowego.
  - g) Muszą przedstawiać realną wartość dla innych użytkowników pomocną przy dokonywaniu zakupów.
2. Jeżeli zgłoszone treści nie spełniają wymagań z punktu (1), Spółka może odmówić ich publikacji lub opublikować je po dostosowaniu zawartości do tych wymagań.
  3. Konta użytkowników notorycznie zgłaszających treści nie spełniające wymagań z punktu (1) będą blokowane.

### Prawa autorskie

1. Wszelkie publikowane materiały opisowe (opisy i zdjęcia) produktów stanowią własność Spółki lub są przez nią publikowane za zgodą osób i/lub podmiotów posiadających majątkowe prawa autorskie do tych materiałów.
2. Użytkownicy zgłaszający recenzje, listy produktów, pytania do producentów lub wypowiedzi do publikacji w serwisie Spółki udzielają Spółce w momencie zgłoszenia treści licencję uprawniającą do modyfikowania treści, udzielania licencji innym podmiotom, publicznego wyświetlania i odtwarzania zgłoszonymi materiałami. Licencja jest wyłączna, nieograniczona terytorialnie ani czasowo.
3. Publikowanie i/lub wykorzystywanie przez inne osoby lub podmioty we własnych utworach całości lub fragmentów materiałów publikowanych przez Spółkę bez pisemnej zgody Spółki jest zabronione.

### Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Materiały prezentowane w serwisie Spółki nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.
2. Momentem złożenia użytkownikowi przez Spółkę oferty sprzedaży jest:
  - a) dla zamówień płatnych pobraniem list informujący o nadaniu przesyłki;
  - b) dla zamówień płatnych w inny sposób list informujący o skompletowaniu przesyłki i zawierający informacje potrzebne do wykonania płatności.
3. Momentem zaakceptowania przez użytkownika złożonej przez Spółkę oferty sprzedaży jest:
  - a) dla zamówień płatnych pobraniem moment przyjęcia przesyłki od kuriera i zapłata kurierowi kwoty należnej za realizację zamówienia;
  - b) dla zamówień płatnych w inny sposób wpłata kwoty należnej za realizację zamówienia.
4. Spółka zastrzega sobie prawo do modyfikacji wszelkich publikowanych w serwisie materiałów i warunków handlowych (w tym cen oraz tego regulaminu) w każdym możliwym zakresie i w dowolnym momencie.

### Zwroty

2. Klient ma prawo do zwrotu towaru w terminie do 10 dni od momentu odbioru przesyłki.
3. Procedura zwrotu
  - a) Klient dostarcza na własny koszt zwracany towar do Punktu Przyjęć Towaru wraz z kompletnie wypełnionym i podpisanym formularzem zwrotu towaru dostępnym pod adresem: <http://esentia.pl/Esentia-Formularz-Zwrotu.pdf> Formularz zwrotu może być również napisany i wypełniony odręcznie.
  - b) Po otrzymaniu zwracanego towaru wraz z wypełnionym i podpisanym formularzem zwrotu Spółka sprawdza, czy towar spełnia warunki zwrotu. Jeżeli tak, wartość zwróconych towarów przekazywana jest na wskazane przez klienta konto bankowe w ciągu 14 dni od dnia otrzymania przesyłki ze zwrotem i wypełnionym i podpisanym formularzem zwrotu.
  - c) Jeżeli zwrot wykonany jest przez odmowę podjęcia przesyłki, zwracana klientowi kwota pomniejszona jest o ewentualne koszty powrotnego dostarczenia przesyłki ze zwrotem od klienta do Spółki.
  - d) Jeżeli przesłany towar nie spełnia warunków zwrotu, Spółka nie

zwraca pieniądze, a sam przesłany towar może być odebrany przez klienta w Punkcie Odbiorów Osobistych Spółki przez okres do 6 miesięcy od dnia otrzymania przez Spółkę przesyłki. Po tym czasie towar jest niszczoney.

#### 4. Warunki zwrotu towaru:

- a) Nie podlega zwrotowi opłata za przesyłkę towaru od Spółki do klienta.
- b) Nie podlega zwrotowi opłata za przesyłkę zwracanego towaru od klienta do Spółki.
- c) Nie podlega zwrotowi usługa kompletowania i dostarczenia pakietu próbek.
- d) Zwracany produkt wraz z oryginalnym opakowaniem musi być w stanie niegorszym od tego, w jakim trafił do klienta. W szczególności produkty powinny być w nierozzerwanych, oryginalnych, niezniszczonych opakowaniach, nie powinny nosić śladów otwierania lub użycia.
- e) Kosmetyki, które zostały otwarte, nie podlegają zwrotowi, nawet jeżeli produkt po otwarciu i ponownym zamknięciu nie nosi śladów użycia.
- f) Odpowiedzialność za dostarczenie do Spółki zwracanego produktu w nienaruszonym stanie spoczywa na kliencie. W szczególności dotyczy to takiego zapakowania przesyłki ze zwrotem, żeby towar nie uległ uszkodzeniu w transporcie.

5. Spółka nie ma dostępu i nie przechowuje na swoich serwerach danych kart kredytowych ani parametrów logowania kont bankowych użytych do realizacji płatności online.
6. Spółka nie udostępnia innym podmiotom żadnych danych przekazywanych Spółce przez Klientów.
7. Założenie profilu oznacza akceptację przez użytkownika treści niniejszego regulaminu.
8. Poprzez założenie profilu, użytkownik oświadcza, iż wyraża zgodę, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002 Nr 101, poz.926 z późn. zm.) na wykorzystanie i przetwarzanie jego danych osobowych przez Spółkę.

## Reklamacje

### 1. Procedura reklamacji

1. Klient kontaktuje się ze Spółką poprzez Biuro Obsługi Klienta drogą elektroniczną (e-mail), telefoniczną lub tradycyjną (list polecony), informuje o rozpoczęciu procedury reklamacji i przekazuje szczegóły reklamacji. Biuro Obsługi Klienta rejestruje reklamację.
2. Klient odsyła reklamowany towar do Punktu Przyjęć Towaru.
3. Po otrzymaniu reklamowanego towaru Spółka sprawdza, czy towar spełnia warunki reklamacji. Jeżeli tak, to wartość zwróconych towarów, powiększona o koszty przesyłki od klienta do Spółki (według taryfikatora Poczty Polskiej, dla usługi paczka priorytetowa), zwracana jest na wskazane przez klienta konto bankowe w ciągu 14 dni od dnia otrzymania przesyłki z reklamowanym produktem lub od dnia, w którym klient poinformował o rozpoczęciu procedury reklamacji i udostępnił Spółce numer konta bankowego (zdarzenie późniejsze).
4. Jeżeli przesłany towar nie spełnia warunków reklamacji, Spółka nie zwraca pieniędzy, a sam przesłany towar może być odebrany przez klienta w Punkcie Odbiorów Osobistych Spółki przez okres do 6 miesięcy od dnia otrzymania przez Spółkę przesyłki. Po tym czasie towar jest niszczoney.

### 2. Warunki reklamacji

1. Spółka nie akceptuje reklamacji uzasadnianych:
  1. rzekomą nieoryginalnością produktów,
  2. niezgodnością próbek w przesyłce z wybranym pakietem próbek,
  3. faktem iż produkt „nie spodobał się” klientowi w trakcie używania,
  4. wydłużonym czasem dostarczenia przesyłki przez kuriera.
2. Odpowiedzialność za dostarczenie do Spółki reklamowanego produktu spoczywa na kliencie. W szczególności dotyczy to takiego zapakowania przesyłki, żeby towar oraz jego opakowanie nie uległy uszkodzeniu w transporcie.

## Bezpieczeństwo i polityka prywatności

1. Spółka jest zarejestrowana w GIODO pod numerem: 63449
2. Wszystkie dane przekazywane przez użytkowników Spółce (w tym dane osobowe) przechowywane są w bezpieczny sposób i udostępnione w kontrolowany sposób tylko uprawnionym pracownikom Spółki.
3. Płatności online obsługiwane są przez firmę eCard SA.
4. Dane przesyłane w trakcie wykonywania płatności online są szyfrowane przy użyciu technologii SSL.