

hippie story

Regulamin sklepu internetowego Hippie Story

Data publikacji: 01.04.2019

Sklep internetowy hippiestory.pl działający pod adresem <https://hippiestory.pl> należy do Małgorzaty Potempskiej, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą HIPPIE STORY Małgorzata Potempka z siedzibą we Wrocławiu (50-382) ul.Szczytnicka 37/12, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, posługująca się numerem NIP 9492154706

Kontakt ze sklepem internetowym możliwy jest:

telefonicznie; numer telefonu: 796 333 794 (w Dni Robocze od godz. 8.00 do godz. 16.00);
mailowo; adres poczty elektronicznej: kontakt@hippiestory.pl (w Dni Robocze od godz. 08.00 do godz. 16.00);
listownie; adres miejscowy do doręczeń: ul.Szczytnicka 37/12, 50-382 Wrocław
1.DEFINICJE

Adres pocztowy - imię i nazwisko lub nazwa instytucji, położenie w miejscowości (w przypadku miejscowości podzielonej na ulice: ulica, numer budynku, numer mieszkania lub lokalu; w przypadku miejscowości niepodzielonej na ulice: nazwa miejscowości i numer nieruchomości), kod pocztowy oraz miejscowość.

Adres zwrotów i reklamacji:

HIPPIE STORY Małgorzata Potempka, Wrocław (50-382) ul.Szczytnicka 37/12

Cennik dostaw – znajdujące się pod adresem hippiestory.pl/strona/panel-informacyjny zestawienie dostępnych rodzajów dostawy i ich kosztów.

Dane kontaktowe:

HIPPIE STORY Małgorzata Potempka, Wrocław (50-382) ul.Szczytnicka 37/12

e-mail: kontakt@hippiestory.pl telefon: 796 333 794

Dostawa – rodzaj usługi przewozowej wraz z określeniem przewoźnika i kosztu wymieniona w cenniku dostaw

Dowód zakupu – faktura, rachunek lub paragon wystawione zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku z późniejszymi zmianami i innymi stosownymi przepisami prawa.

Karta produktu – pojedyncza podstrona sklepu zawierająca informacje o pojedynczym produkcie.

Klient – pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej a posiadająca zdolność do czynności prawnych, dokonująca u Sprzedającego zakupu związanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Kodeks cywilny – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 roku z późniejszymi zmianami.

Kodeks dobrych praktyk – zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, o których mowa w art 2 pkt. 5

Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23 sierpnia 2007 roku z późniejszymi zmianami.

Konsument – pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca u Sprzedającego zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Koszyk – lista produktów sporządzona z oferowanych w sklepie produktów na podstawie wyborów Kupującego.

Kupujący – zarówno Konsument, jak i Klient.

Miejsce wydania rzeczy – adres pocztowy lub punkt odbioru wskazane w zamówieniu przez Kupującego.

Moment wydania rzeczy – moment, w którym Kupujący lub wskazana przez niego do odbioru osoba trzecia obejmie rzecz w posiadanie.

Płatność – Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Blue Media S.A



W przypadku wystąpienia konieczność zwrotu środków za transakcję dokonaną przez klienta kartą płatniczą sprzedający dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Zamawiającego.

Dostępne formy płatności:

Karty płatnicze:

Visa
Visa Electrin
MasterCard
MasterCard Electronic
Maestro

W przypadku gdy płatność została dokonana przy użyciu karty płatniczej (zwrot na rachunek karty użytej do płatności) np. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez klienta kartą płatniczą sprzedający dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Zamawiającego.

Prawo konsumenckie – ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku.

Produkt – minimalna i niepodzielna ilość rzeczy, która może być przedmiotem zamówienia, a która podana jest w sklepie Sprzedającego jako jednostka miary przy określeniu jego ceny (cena/jednostka).

Przedmiot umowy – produkty i dostawa będące przedmiotem umowy.

Przedmiot świadczenia – przedmiot umowy.

Punkt odbioru – miejsce wydania rzeczy nie będące adresem pocztowym, wymienione w zestawieniu udostępnionym przez Sprzedającego w sklepie.

Rzecz – rzecz ruchoma mogąca być lub będąca przedmiotem umowy.

Sklep – serwis internetowy dostępny pod adresem www.hippiestory.pl, za pośrednictwem, którego Kupujący może złożyć zamówienie.

Sprzedający:

HIPPIE STORY Małgorzata Potempska, Wrocław (50-382) ul.Szczytnicka 37/12

NIP 9492154706, KONTO BANKOWE: 51 1140 2004 0000 3702 7864 8189

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 urządzenia końcowego, potocznie określane Internetem.

Termin realizacji – podana na karcie produktu liczba godzin lub dni roboczych.

Umowa – umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku w przypadku Konsumentów i umowa sprzedaży w rozumieniu art. 535 Ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 roku w przypadku Kupujących.

Wada – zarówno wada fizyczna, jak i wada prawna.

Wada fizyczna – niezgodność rzeczy sprzedanej z umową, a w szczególności jeśli rzecz:

nie ma ona właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;

nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedający zapewnił Konsumenta,

nie nadaje się do celu, o którym Konsument poinformował Sprzedającego przy zawarciu umowy, a Sprzedający nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;

została Konsumentowi wydana w stanie niepełnym;

w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Sprzedającego lub osobę trzecią, za którą Sprzedający ponosi odpowiedzialność, albo przez Konsumenta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedającego;

nie ma ona właściwości, o której zapewniał producent lub jego przedstawiciel lub osoba, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej oraz osoba, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent, chyba że Sprzedający zapewnił tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu umowy, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy.

Wada prawna – sytuacja, kiedy rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

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 Sprzedającym.

2 Warunki ogólne

Umowa zawierana jest w języku polskim, zgodnie z polskim prawem i niniejszym regulaminem.

Miejsce wydania rzeczy musi znajdować się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Sprzedający jest zobowiązany i zobowiązuje się świadczyć usługi i dostarczać rzeczy wolne od wad.

Wszystkie ceny podawane przez Sprzedającego wyrażone są w polskiej walucie i są cenami brutto (zawierają podatek VAT). Ceny produktów nie zawierają kosztu dostawy, który określony jest w cenniku dostaw.

Wszelkie terminy liczone są zgodnie z art. 111 Kodeksu cywilnego, czyli termin oznaczony w dniach kończy się z upływem ostatniego dnia, a jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło.

Potwierdzenie, udostępnienie, utrwalenie, zabezpieczenie wszelkich istotnych postanowień umowy w celu uzyskania dostępu do tych informacji w przyszłości następuje w postaci:

potwierdzenia zamówienia poprzez wysłanie na wskazany adres e-mail: zamówienia, faktury pro forma, informacji o prawie odstąpienia od umowy, niniejszego regulaminu w wersji pdf, wzoru formularza odstąpienia od umowy w wersji pdf, linków do samodzielnego pobrania regulaminu i wzorca odstąpienia od umowy;

dołączenia do zrealizowanego zamówienia, wysłanego do wskazanego miejsca wydania rzeczy wydrukowanych: dowodu zakupu, informacji o prawie odstąpienia od umowy, niniejszego regulaminu, wzoru formularza odstąpienia od umowy.

Sprzedający informuje o znanych mu gwarancjach udzielonych przez osoby trzecie dla produktów znajdujących się w sklepie.

Sprzedający 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.

Sprzedający zapewnia Kupującemu korzystającemu z systemu poprawność działania sklepu w następujących przeglądarkach: IE wersja 7 lub nowsza, FireFox wersja 3 lub nowsza, Opera wersja 9 lub nowsza, Chrome wersja 10 lub nowsza, Safari z zainstalowanymi najnowszymi

wersjami JAVA i FLASH, na ekranach o rozdzielczości poziomej powyżej 1024 px. Używanie oprogramowania firm trzecich mających wpływ na funkcjonowanie i funkcjonalność przeglądarek: Internet Explorer, FireFox, Opera, Chrome, Safari może mieć wpływ na poprawne wyświetlanie sklepu, dlatego w celu uzyskania pełnej funkcjonalności sklepu www.hippiestory.pl, należy je wszystkie wyłączyć.

Sprzedający stosuje się do kodeksu dobrych praktyk.

Kupujący zobowiązany jest do:

niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,

korzystania ze sklepu w sposób nie zakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,

niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach sklepu niezamówionej informacji handlowej (spam),

korzystania ze sklepu w sposób nieuciąźliwy dla innych Kupujących oraz dla Sprzedającego,

korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach sklepu jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,

korzystania ze sklepu w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami regulaminu, a także z ogólnymi zasadami netykiety.

3 Zawarcie umowy i realizacja

Zamówienia można składać 24 godziny na dobę.

W celu złożenia zamówienia Kupujący powinien wykonać co najmniej następujące czynności, z których część może być wielokrotnie powtarzana:

dodanie do koszyka produktu;

wybór rodzaju dostawy;

wybór rodzaju płatności;

wybór miejsca wydania rzeczy;

złożenie w sklepie zamówienia poprzez użycie przycisku „Zamawiam i płacę”.

Zawarcie umowy z Konsumentem następuje z chwilą złożenia zamówienia.

Realizacja zamówienia Konsumenta płatnego za pobraniem następuje niezwłocznie, a zamówienia płatnego przelewem lub za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych po zaksięgowaniu wpłaty Konsumenta na koncie Sprzedającego, co powinno nastąpić w terminie 30 dni od złożenia zamówienia, chyba że Konsument nie był w stanie spełnić świadczenia z nie swojej winy i poinformował o tym Sprzedającego.

Zawarcie umowy z Klientem następuje z chwilą przyjęcia zamówienia przez Sprzedającego, o czym informuje on Klienta w terminie do 48 godzin od złożenia zamówienia.

Realizacja zamówienia Klienta płatnego za pobraniem następuje niezwłocznie po zawarciu umowy, a zamówienia płatnego przelewem lub za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych po zawarciu umowy i zaksięgowaniu wpłaty Klienta na koncie Sprzedającego.

Realizacja zamówienia Klienta może być uzależniona od dokonania wpłaty całości lub części wartości zamówienia lub uzyskania limitu kredytu kupieckiego co najmniej o wartości zamówienia lub zgody Sprzedającego na wysłanie zamówienia za pobraniem (płatnego przy odbiorze).

Wysłanie przedmiotu umowy następuje w terminie określonym na karcie produktu, a dla zamówień złożonych z wielu produktów w najdłuższym terminie z określonych na kartach produktów. Bieg terminu rozpoczyna się z chwilą realizacji zamówienia.

Zakupiony przedmiot umowy jest wraz z wybranym przez Kupującego dokumentem sprzedaży wysyłany wybranym przez Kupującego rodzajem dostawy do wskazanego przez Kupującego w zamówieniu miejsca wydania rzeczy, wraz z dołączonymi załącznikami, o których mowa w §2 pkt 6b.

4 Prawo do odstąpienia od umowy

Konsumentowi, przysługuje na podstawie art. 27 Prawa konsumenckiego prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 Prawa konsumenckiego.

Termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 14 dni od momentu wydania rzeczy, a do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Konsument może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Prawa konsumenckiego, na formularzu dostępnym pod adresem hippiestory.pl/strona/panel-informacyjny lub w innej formie zgodnej z Prawem konsumenckim.

W przypadku odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą.

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz Sprzedającemu niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym otrzymał przesyłkę. Konsument odsyła rzeczy będące przedmiotem umowy, od której odstąpił na własny koszt i ryzyko.

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będącej przedmiotem umowy a będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Sprzedający niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego przez Konsumenta zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Konsumentowi rzeczy, a jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedającego, Sprzedający nie zwróci Konsumentowi dodatkowych kosztów zgodnie z art 33 Prawa konsumenckiego.

Sprzedający dokonuje zwrotu zapłaty przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób płatności, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Sprzedający może wstrzymać się ze zwrotem zapłaty otrzymanej od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Konsumentowi zgodnie z art 38 Prawa konsumenckiego nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy:

w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedający nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;

w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;

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;

w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi

rzeczami;

w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy;

o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.

12. Zerwanie plomby gwarancyjnej z zakupionego produktu powoduje utratę możliwości zwrotu.

5 Rękojmia

Sprzedający na podstawie art. 558§1 Kodeksu cywilnego całkowicie wyłącza odpowiedzialność wobec Klientów z tytułu wad fizycznych i prawnych (rękojmia).

Sprzedający ponosi odpowiedzialność wobec Konsumenta na zasadach określonych w art. 556 Kodeksu cywilnego i kolejnych za wady(rękojmia).

W przypadku umowy z Konsumentem jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od momentu wydania rzeczy, przyjmuje się, że istniała ona w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Konsumenta.

Konsument jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, może:

złożyć oświadczenie o żądaniu obniżenia ceny;

złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy;

chyba że Sprzedający niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Jeżeli jednak rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Sprzedającego albo Sprzedający nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, nie przysługuje mu prawo do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

Konsument, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedającego usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy 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 Sprzedającego, przy czym przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.

Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna lub jest związana z charakterem materiału z którego wykonany jest produkt, oraz powstaje w związku z użytkowaniem towaru.

Konsument jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, może również:

żądać wymiany rzeczy na wolną od wad;

żądać usunięcia wady.

Sprzedający jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

Sprzedający może odmówić przyjęcia reklamacji Konsumenta, jeżeli wada jest nieistotna, lub jest związana z charakterem materiału z którego wykonany jest produkt, oraz powstaje w związku z użytkowaniem towaru.

Sprzedający obowiązany jest przyjąć od Konsumenta rzecz wadliwą w razie wymiany rzeczy na wolną od wad lub odstąpienia od umowy.

Sprzedający w terminie czternastu dni ustosunkuje się do opartych o art. 5615 kodeksu cywilnego: oświadczenia o żądaniu obniżenia ceny, żądania wymiany rzeczy na wolną od wad, żądania usunięcia wady. Sprzedający w terminie trzydziestu dni (art. 7a prawa konsumenckiego) ustosunkuje się do każdego innego oświadczenia Konsumenta, którego nie dotyczy określony w kodeksie cywilnym termin czternastu dni. W przeciwnym wypadku uważa się, że uznał za uzasadnione oświadczenie lub żądanie Konsumenta.

6 Polityka prywatności oraz bezpieczeństwo danych osobowych

Administratorem baz danych osobowych przekazywanych przez Konsumentów sklepu jest Sprzedający.

Sprzedający zobowiązuje się do ochrony danych osobowych zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 roku oraz Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 roku. Kupujący podając przy składaniu zamówienia swoje dane osobowe Sprzedającemu wyraża zgodę na ich przetwarzanie przez Sprzedającego w celu realizacji złożonego zamówienia. Kupujący ma w każdej chwili możliwość wglądu, poprawiania, aktualizacji oraz usuwania swoich danych osobowych.

7 Postanowienia końcowe

Żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie ma na celu naruszenia praw Kupującego. Nie może być również w ten sposób interpretowane, gdyż w przypadku niezgodności jakiegokolwiek części regulaminu z obowiązującym prawem Sprzedający deklaruje bezwzględne podporządkowanie się i stosowanie tego prawa w miejsce zakwestionowanego przepisu regulaminu.

O zmianach regulaminu i ich zakresie zarejestrowani Kupujący Będą powiadomieni drogą elektroniczną (na wskazany przy rejestracji lub zamówieniu e-mail). Powiadomienie zostanie wysłane co najmniej na 30 dni przed wejściem w życie nowego regulaminu. Zmiany wprowadzane będą w celu dostosowania regulaminu do obowiązującego stanu prawnego.

Aktualna wersja regulaminu jest zawsze dostępna dla Kupującego w zakładce regulamin (www.hippiestory.pl/regulamin). W trakcie realizacji zamówienia oraz w całym okresie opieki posprzedazowej Kupującego obowiązuje regulamin zaakceptowany przez niego przy składaniu zamówienia. Za wyjątkiem sytuacji, kiedy Konsument uzna go za mniej korzystny od aktualnego i poinformuje Sprzedającego o wyborze aktualnego jako obowiązującego.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednie obowiązujące przepisy prawne. Kwestie sporne, jeśli Konsument wyrazi taką wolę, rozwiązuje się na drodze postępowania mediacyjnego przed Wojewódzkimi Inspektoratami Inspekcji Handlowej lub procesu przed sądem polubownym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej. Konsument może również skorzystać z równoważnych i zgodnych z prawem metod przedsądowego lub pozasądowego rozwiązywania sporów np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR lub dokonując wyboru dowolnego podmiotu uprawnionego spośród znajdujących się w rejestrze UOKiK. Sprzedający oświadcza zamiar i wyraża zgodę na pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego. W ostateczności sprawę rozstrzyga sąd właściwy miejscowo i rzeczowo.