

Regulamin sklepu internetowego Otula

wersja z dnia 02.08.2026 r. | otula.care

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego Otula, składania zamówień, płatności, dostawy, odstąpienia od umowy, reklamacji, publikowania opinii oraz korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną.

§ 1. Sprzedawca, kontakt i definicje

Sklep internetowy Otula, dostępny pod adresem otula.care, prowadzony jest przez Dominikę Szumielewicz w ramach działalności nierejestrowanej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Dane Sprzedawcy:

- Dominika Szumielewicz
- adres: ul. Kapitańska 8, 80-297 Dąbrowa
- NIP: 5892110805
- adres e-mail: otula.care@gmail.com
- telefon kontaktowy: 690 692 635
- strona internetowa: otula.care.

Kontakt ze Sprzedawcą jest możliwy za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu oraz formularza kontaktowego dostępnego na stronie sklepu, jeżeli formularz został udostępniony. Opłata za połączenie telefoniczne jest zgodna z taryfą operatora Klienta.

Na potrzeby Regulaminu:

- Klient - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna składająca zamówienie lub korzystająca z funkcji sklepu;
- Konsument - osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Przedsiębiorca na prawach konsumenta - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego;
- Sklep - sklep internetowy Otula dostępny pod adresem otula.care.

Postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje się również do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w zakresie przewidzianym obowiązującymi przepisami.

§ 2. Oferta i produkty

Sklep oferuje produkty kosmetyczne, w szczególności sera olejowe przeznaczone do pielęgnacji skóry.

Produkty dostępne w Sklepie mają charakter pielęgnacyjny i nie stanowią produktów leczniczych ani wyrobów medycznych.

Opis produktu, sposób użycia, pojemność, cena oraz skład INCI znajdują się na stronie danego produktu i/lub na jego opakowaniu.

Ze względu na naturalny charakter części użytych surowców poszczególne partie produktów mogą nieznacznie różnić się kolorem, zapachem lub konsystencją, o ile nie wpływa to na bezpieczeństwo i prawidłowe używanie produktu.

Klient powinien stosować produkt zgodnie z jego przeznaczeniem, opisem na stronie produktu oraz informacjami umieszczonymi na opakowaniu.

§ 3. Składanie zamówień

Zamówienia można składać za pośrednictwem strony internetowej Sklepu przez całą dobę, z wyjątkiem przerw technicznych.

Do złożenia zamówienia konieczne jest podanie danych wymaganych w formularzu zamówienia, w szczególności danych pozwalających na realizację płatności i dostawy.

Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych i aktualnych danych. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji zamówienia wynikający z podania nieprawidłowych lub niepełnych danych.

Przed złożeniem zamówienia Klient otrzymuje możliwość zapoznania się z podsumowaniem zamówienia, łączną ceną, kosztami dostawy, wybraną metodą płatności oraz Regulaminem i Polityką prywatności.

Złożenie zamówienia następuje przez użycie przycisku jednoznacznie wskazującego, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

Po złożeniu zamówienia Klient otrzymuje potwierdzenie na adres e-mail podany w formularzu zamówienia. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia przez Sprzedawcę, z zastrzeżeniem konieczności dokonania płatności, jeżeli wybrana metoda płatności tego wymaga.

Jeżeli produkt jest oferowany w przedsprzedaży lub z późniejszą datą wysyłki, informacja o przewidywanym terminie realizacji znajduje się na stronie produktu lub w komunikacie Sklepu.

§ 4. Ceny, obniżki, rabaty i płatności

Ceny produktów podawane są w złotych polskich i są cenami końcowymi dla Klienta. Koszt dostawy jest podawany przed złożeniem zamówienia.

Jeżeli Sprzedawca informuje o obniżeniu ceny produktu, obok aktualnej ceny podaje również najniższą cenę tego produktu obowiązującą w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki, a jeżeli produkt jest oferowany krócej - najniższą cenę od dnia rozpoczęcia jego oferowania, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Kody rabatowe, promocje i zasady ich użycia obowiązują na warunkach wskazanych w Sklepie lub w komunikacie dotyczącym danej promocji. Rabaty nie łączą się, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.

Dostępne metody płatności są widoczne w Sklepie w chwili składania zamówienia i mogą obejmować w szczególności płatność kartą lub inną metodą obsługiwaną przez WooPayments oraz płatność PayPal, jeżeli dana metoda jest aktywna.

Zamówienie jest przekazywane do realizacji po zaksięgowaniu płatności lub otrzymaniu potwierdzenia poprawnego dokonania płatności, chyba że przy danej metodzie płatności wskazano inaczej.

Sprzedawca wystawia dokument sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane do faktury lub rachunku należy podać podczas składania zamówienia albo zgłosić w terminie przewidzianym przepisami.

§ 5. Dostawa

Dostawa realizowana jest na terenie Polski za pośrednictwem metod dostępnych w Sklepie w chwili składania zamówienia, w szczególności do punktu odbioru, automatu paczkowego albo na adres wskazany przez Klienta.

Dostępne metody dostawy, przewoźnik, koszt dostawy oraz możliwość wyboru punktu odbioru są widoczne w koszyku i formularzu zamówienia.

Czas realizacji zamówienia wynosi zwykle od 1 do 3 dni roboczych od momentu zaksięgowania płatności, chyba że przy produkcie, w koszyku lub w komunikacie Sklepu wskazano inny termin. Do czasu realizacji należy doliczyć czas przewozu.

Darmowa dostawa obowiązuje dla zamówień o wartości co najmniej 179 zł, o ile w Sklepie lub regulaminie konkretnej promocji nie wskazano innych warunków. Powinna naliczyć się automatycznie po spełnieniu warunków.

Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta za prawidłowe dostarczenie zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku opóźnienia, zagubienia albo uszkodzenia przesyłki Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą, który podejmie działania wyjaśniające z przewoźnikiem.

§ 6. Prawo odstąpienia od umowy

Konsument ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia objęcia produktu w posiadanie, bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w § 7.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Konsument powinien poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia, np. mailowo na adres otula.care@gmail.com. Może skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego załącznik nr 1, ale nie jest to obowiązkowe.

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Konsument powinien odesłać produkt niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia, na adres Sprzedawcy wskazany w § 1.

Bezpośredni koszt odesłania produktu ponosi Konsument, chyba że Sprzedawca wyraźnie poinformuje inaczej.

Sprzedawca zwraca otrzymane płatności, w tym koszt najtańszego zwykłego sposobu dostawy oferowanego w Sklepie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Jeżeli Konsument wybrał droższy sposób dostawy, różnica nie podlega zwrotowi.

Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania produktu z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania - w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Zwrot płatności następuje przy użyciu takiej samej metody płatności, jakiej użył Konsument, chyba że wyraźnie zgodzi się on na inny sposób niewiążący się z dodatkowymi kosztami.

Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu, z uwzględnieniem ograniczeń dotyczących produktów kosmetycznych i zabezpieczeń higienicznych.

§ 7. Produkty kosmetyczne i wyjątek od prawa odstąpienia

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do produktu dostarczonego w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub względy higieniczne, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Zwrot produktu kosmetycznego jest zatem możliwy, jeżeli produkt nie został otwarty, użyty ani pozbawiony zabezpieczenia higienicznego, o ile takie zabezpieczenie zastosowano.

Otwarcie produktu lub naruszenie zabezpieczenia higienicznego nie wyłącza prawa do złożenia reklamacji, jeżeli produkt jest uszkodzony, wadliwy albo niezgodny z umową.

Produkt odsyłany w ramach odstąpienia od umowy powinien być odpowiednio zabezpieczony na czas transportu.

§ 8. Reklamacje i brak zgodności produktu z umową

Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności produktu z umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta. Odpowiedzialność obejmuje brak zgodności istniejący w chwili dostarczenia i ujawniony w okresie przewidzianym przez przepisy, co do zasady w ciągu dwóch lat od dostarczenia produktu.

Reklamację można zgłosić mailowo na adres otula.care@gmail.com, telefonicznie pod numerem 690 692 635 albo pisemnie na adres Sprzedawcy. Reklamacja nie wymaga szczególnej formy.

Dla sprawnego rozpatrzenia reklamacji warto podać: imię i nazwisko, numer zamówienia, opis problemu, datę jego stwierdzenia, żądanie Klienta oraz - jeżeli to możliwe - zdjęcia dokumentujące problem. Brak tych elementów nie pozbawia Klienta praw ustawowych.

Konsument może żądać doprowadzenia produktu do zgodności z umową przez naprawę albo wymianę. W przypadkach przewidzianych prawem może także złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy. Ze względu na charakter kosmetyków naprawa może być obiektywnie niemożliwa, co nie ogranicza pozostałych uprawnień Konsumenta.

Sprzedawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w terminie wywołuje skutki przewidziane w obowiązujących przepisach.

Koszty odbioru, odesłania, naprawy albo wymiany produktu w ramach uzasadnionej reklamacji ponosi Sprzedawca.

Indywidualna reakcja skóry na składnik produktu nie zawsze oznacza brak zgodności produktu z umową, jednak nie wyłącza to prawa Klienta do złożenia reklamacji i indywidualnego zbadania sprawy.

§ 9. Bezpieczeństwo stosowania produktów

Produkty należy stosować zgodnie z opisem, przeznaczeniem i informacjami na opakowaniu. Przed pierwszym użyciem, szczególnie przy skórze bardzo wrażliwej lub skłonnej do reakcji, zaleca się wykonanie próby tolerancji na małym fragmencie skóry.

W razie wystąpienia niepokojącej reakcji należy przerwać stosowanie produktu. W przypadku utrzymujących się lub nasilonych objawów zaleca się kontakt z lekarzem lub innym odpowiednim specjalistą.

Informacje umieszczone w Sklepie mają charakter pielęgnacyjny i edukacyjny oraz nie zastępują porady lekarskiej ani dermatologicznej.

§ 10. Opinie o produktach

Sklep może umożliwiać publikowanie opinii o produktach. Sprzedawca informuje, czy i w jaki sposób weryfikuje, że opinia pochodzi od osoby, która kupiła lub używała dany produkt.

Weryfikacja opinii może następować przez powiązanie opinii z numerem zamówienia, adresem e-mail użytym przy zakupie albo indywidualnym linkiem wysłanym po zakupie. Opinie potwierdzone w ten sposób mogą być oznaczane jako „zweryfikowany zakup” albo równoważnym oznaczeniem.

Opinie uzyskane w ramach testów produktu, współpracy reklamowej, paczki PR lub innej formy przekazania produktu bez standardowego zakupu powinny być oznaczane zgodnie z rzeczywistym charakterem relacji i nie są przedstawiane jako zweryfikowany zakup.

Opinie mogą być moderowane przed publikacją wyłącznie w celu usunięcia spamu, treści bezprawnych, obraźliwych, niezwiązanych z produktem albo naruszających prawa osób trzecich. Sprzedawca nie usuwa opinii wyłącznie dlatego, że są negatywne.

Dodając zdjęcie, użytkownik powinien posiadać prawo do jego udostępnienia oraz upewnić się, że nie narusza ono praw ani prywatności innych osób.

§ 11. Usługi świadczone drogą elektroniczną

Za pośrednictwem Sklepu Sprzedawca świadczy nieodpłatnie usługi elektroniczne polegające w szczególności na: umożliwieniu przeglądania treści i oferty, korzystaniu z koszyka i formularza zamówienia, prowadzeniu konta Klienta - jeżeli jest dostępne, obsłudze formularza kontaktowego, zapisie do newslettera oraz dodawaniu opinii - jeżeli funkcje te są dostępne.

Do korzystania ze Sklepu potrzebne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa, aktywny adres e-mail w przypadku zamówień lub konta oraz włączona obsługa JavaScript i niezbędnych plików cookies. Wyłączenie niezbędnych cookies może uniemożliwić korzystanie z koszyka lub logowania.

Klient nie może dostarczać treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich, zawierających złośliwe oprogramowanie ani podejmować działań zakłócających funkcjonowanie Sklepu.

Umowa o świadczenie danej usługi elektronicznej zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z niej. Może zostać zakończona przez zaprzestanie korzystania, zamknięcie strony, usunięcie konta albo wypisanie się z newslettera, zależnie od rodzaju usługi.

Reklamacje dotyczące działania usług elektronicznych można składać na adres otula.care@gmail.com. W zgłoszeniu warto opisać rodzaj problemu, datę jego wystąpienia, używane urządzenie i przeglądarkę. Sprzedawca odpowiada na reklamację w terminie 14 dni.

§ 12. Dane osobowe i pliki cookies

Dane osobowe Klientów są przetwarzane w szczególności w celu realizacji zamówień, obsługi płatności i dostawy, wystawienia dokumentów sprzedażowych, obsługi reklamacji i odstąpień, prowadzenia konta, obsługi formularzy, newslettera, porzuconych koszyków, opinii oraz analityki i marketingu - w zakresie, w jakim dane funkcje są wykorzystywane i istnieje odpowiednia podstawa prawna.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych, wykorzystywania narzędzi analitycznych i marketingowych oraz plików cookies opisuje Polityka prywatności i plików cookies dostępna na stronie Sklepu.

§ 13. Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy właściwego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej, stałego sądu polubownego, miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo organizacji konsumenckiej.

Informacje o dostępnych sposobach pomocy znajdują się na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Sprzedawca poinformuje Konsumenta na trwałym nośniku, czy zgadza się na udział w konkretnym postępowaniu pozasądowym, jeżeli taki obowiązek powstanie po nieuwzględnieniu reklamacji.

§ 14. Postanowienia końcowe

Regulamin jest dostępny na stronie Sklepu w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i odtworzenie.

Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, danych Sprzedawcy, metod płatności lub dostawy, funkcjonalności Sklepu, wykorzystywanych narzędzi albo oferty.

Do zamówień złożonych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili złożenia zamówienia, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Zmiany dotyczące usług ciągłych, takich jak konto Klienta lub newsletter, zostaną zakomunikowane w odpowiedni sposób, jeżeli wpływają na prawa użytkownika.

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Prawa komunikacji elektronicznej.

Wszelkie pytania dotyczące Regulaminu można kierować na adres otula.care@gmail.com lub pod numer telefonu 690 692 635.

Załącznik nr 1

Wzór formularza odstąpienia od umowy

Formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku zamiaru odstąpienia od umowy. Skorzystanie z tego wzoru nie jest obowiązkowe.

Adresat: Dominika Szumielewicz, ul. Kapitańska 8, 80-297 Dąbrowa, e-mail: otula.care@gmail.com

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących produktów:

.....
.....
.....

Numer zamówienia:

Data zawarcia umowy / data odbioru produktu(*):

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów):

Adres Konsumenta(-ów):

.....
.....

Numer rachunku bankowego - tylko jeżeli zwrot nie może nastąpić tą samą metodą płatności i uzgodniono przelew:

.....

Data: Podpis Konsumenta(-ów)**:

(*) Niepotrzebne skreślić. (**) Podpis wymagany wyłącznie, gdy formularz jest przesyłany w wersji papierowej.