

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO LILOU.PL_01.01.2023

Sklep internetowy lilou.pl prowadzony jest przez:

Lilou Online Shop Sp. z o.o. Sp.k., z siedzibą w Warszawie (02-032), przy ul. Filtrowej 50, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem: 0000663850, posiadająca REGON: 366571012, NIP: 7010666632.

Klient ma możliwość kontaktu z prowadzącym Sklepem Internetowy poprzez Biuro Obsługi Klienta, pod adresem korespondencyjnym: Lilou, ul. Józefa Lewartowskiego 6, 00-190 Warszawa.

Od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00-18:00 pod numerem telefonu: 48 22 460 47 77 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora Klienta) lub pod adresem mailowym e-sklep@lilou.pl.

SŁOWNICZEK:

Sklep Internetowy lilou.pl – sklep internetowy prowadzony domeną internetową lilou.pl przez Lilou Online Shop sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Warszawie (02-032), zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem: 0000663850, posiadająca REGON: 366571012, NIP: 7010666632.

Butiki stacjonarne – detaliczne punkty sprzedaży, prowadzone przez Lilou Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-032), ulica Filtrowa 50,, NIP: 7010216745, REGON: 142020870, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000346352 (dalej także: Lilou Sp. z o.o.) lub przez Lilou Retail Sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Warszawie (02-032), ulica Filtrowa 50, NIP: 7010686847, REGON: 367179931, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000675663 (dalej także: „Lilou Retail Sp. z o.o. Sp. k.”), zwane dalej BUTIKI.

Partner – Lilou Sp. z o.o. lub Lilou Retail Sp. z o.o. Sp. k. (łącznie zwani „Partnerami”), będący właścicielami butików stacjonarnych oraz korzystający ze Sklepu internetowego, tj. dokonujący za pośrednictwem funkcjonalności Sklepu internetowego sprzedaży towarów we własnym imieniu i na własny rachunek.

Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu Internetowego lilou.pl, w tym w szczególności dokonująca zakupów.

Konsument – Klient będący osobą fizyczną, zawierający ze Spółką umowę za pośrednictwem Sklepu Internetowego lilou.pl w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22¹ ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.1964.16.93). Przez Konsumenta rozumie się także Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą ze Spółką za pośrednictwem Sklepu Internetowego lilou.pl umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą tego Klienta, w sytuacji, gdy taka umowa nie posiada dla tego Klienta charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez tego Klienta działalności gospodarczej.

Ustawa - ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 roku pozycja 287 z późn. zm).

Produkt – towar w rozumieniu art. 2 pkt 4a Ustawy sprzedawany przez Sklep internetowy lub Partnerów.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego lilou.pl, składania zamówień na produkty dostępne w Sklepie Internetowym lilou.pl, dostarczania zamówionych produktów Klientowi, uiszczania przez Klienta ceny sprzedaży produktów, uprawnienia Klienta do odstąpienia od umowy oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji. Umowy sprzedaży zawierane w Sklepie Internetowym lilou.pl są umowami zawartymi na odległość w rozumieniu art. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 30 kwietnia 2014 o prawach konsumenta (Dz. U z 2020 roku poz. 287 z późn. zm.).
2. Do korzystania ze Sklepu Internetowego lilou.pl, w tym przeglądania asortymentu Sklepu Internetowego lilou.pl oraz składania zamówień na produkty, niezbędne są:
komputer z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu: Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari; oraz aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
3. Sklep internetowy lilou.pl świadczy na rzecz Klientów następujące usługi drogą elektroniczną:
 - a) umożliwianie zawieranie na odległość sprzedaży towarów w Sklepie internetowym zgodnie z niniejszym Regulaminem,
 - b) umożliwienie rejestracji kont klientów w Sklepie internetowym,
 - c) przesyłanie zamówionej informacji handlowej dotyczącej towarów.

§ 2 Rejestracja

W celu dokonania rejestracji należy wypełnić formularz rejestracyjny znajdujący się na stronie Sklepu internetowego lilou.pl, podając tam dane oraz hasło dostępu, a także akceptując regulamin sklepu oraz politykę prywatności.

1. W wyniku prawidłowo dokonanej rejestracji, Klient otrzymuje dostęp do utworzonego dla niego konta, z którego może korzystać w ramach Sklepu internetowego po podaniu zgłoszonego podczas rejestracji adresu e-mail oraz hasła (logowanie).
2. Rejestracja w Sklepie Internetowym lilou.pl, jak również korzystanie z funkcjonalności Sklepu Internetowego lilou.pl, są nieodpłatne.
3. Klient zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy loginu i hasła do swojego konta w Sklepie Internetowym lilou.pl, ponieważ za ich pomocą następuje weryfikacja tożsamości zarejestrowanego Klienta w Sklepie Internetowym lilou.pl;

§ 3 Warunki korzystania ze Sklepu Internetowego

1. Zamówienie może być złożone wyłącznie przez osobę posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Składanie Zamówień na towary udostępniane w Sklepie Internetowym Lilou.pl jest możliwe:
 - a) po dokonaniu rejestracji poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego, zamieszczonego na stronie Sklepu Internetowego (zakupy przez rejestrację),
 - b) przez podanie niezbędnych danych osobowych i adresowych, umożliwiających realizację zamówienia (zakupy bez rejestracji),
 - c) przez zalogowanie się z użyciem danych do konta Facebook lub Gmail (zakupy przez logowanie Facebook/Gmail).
 - d) w celu złożenia zamówienia konieczna jest akceptacja regulaminu oraz polityki prywatności
4. Dane podane przez Klienta podczas rejestracji, przy zakupach bez rejestracji lub przekazane przy logowaniu z użyciem danych do konta Facebook lub Gmail, powinny być zgodne z prawdą oraz aktualne. W przypadku podania informacji nieprawdziwych, nieaktualnych lub budzących wątpliwości, Właściciel Sklepu Internetowego podejmie próbę kontaktu z Klientem w celu ich uzupełnienia lub weryfikacji. W przypadku, gdy kontakt z Klientem nie będzie możliwy, Właściciel Sklepu internetowego zastrzega sobie prawo odmowy realizacji zamówienia.
5. Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo do zablokowania konta Klienta, jeżeli jego działanie w ramach Sklepu Internetowego lilou.pl naruszy powszechnie obowiązujące przepisy prawa, prawa osób trzecich (w tym w szczególności prawa na dobrach niematerialnych), dobra osobiste osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub postanowienia niniejszego regulaminu. O zamiarze

zablokowania konta Klienta, Klient zostanie powiadomiony na adres poczty elektronicznej aktualnie zarejestrowany w Sklepie Internetowym lilou.pl.

§ 4 Warunki składania zamówień

1. Składanie zamówień przez Klienta dokonywane jest poprzez stronę Internetową lilou.pl.
2. Po wybraniu przez Klienta towaru, należy dodać go do koszyka.
3. W panelu logowania/rejestracji Klient podaje dane niezbędne do realizacji transakcji oraz wysyłki zamówionego towaru.
4. Po wybraniu sposobu dostawy (na podany adres lub do wybranego butiku Lilou) i wprowadzeniu wszystkich potrzebnych danych (w tym ewentualnie danych do faktury), należy wybrać sposób płatności.
5. Klient ma możliwość wybrania jednego z aktualnie dostępnych sposobów płatności: płatność online lub opłacenia przesyłki przy odbiorze, przy czym płatność przy odbiorze nie jest dostępna dla odbioru towaru w butiku stacjonarnym oraz dla produktów spersonalizowanych grawerunkiem, malowaniem lub tłoczeniem bez względu na formę dostawy.
6. Klient potwierdza złożenie zamówienia z obowiązkiem zapłaty poprzez kliknięcie przycisku „Potwierdź zamówienie” lub innego analogicznego.
7. Po złożeniu Zamówienia, na wskazany przez Klienta adres e-mail wysyłana zostaje wiadomość, potwierdzająca złożenie Zamówienia przez Klienta oraz zindywidualizowany numer Zamówienia, którego podanie umożliwia min. ustalenie statusu zamówienia.
8. W przypadku wyboru płatności online, nieotrzymanie zapłaty przez Sklep Internetowy, za zamówienie jest równoznaczne z brakiem prawidłowego złożenia zamówienia, umowa nie dochodzi do skutku, a zamówienie nie zostaje zrealizowane.
9. Zawarcie umowy sprzedaży produktów i usług objętych zamówieniem następuje w chwili wysłania na podany adres e-mail Klienta potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji.
10. Jeśli zamówienie nie jest możliwe do zrealizowania w całości lub częściowo, Klient otrzyma taka informację drogą mailową.
11. W przypadku zamówienia z odbiorem osobistym w butiku stacjonarnym, sprzedawcą jest Partner, będący właścicielem danego butiku stacjonarnego, tj. odpowiednio Lilou Sp. z o.o. lub Lilou Retail Sp. z o.o. Sp. k.
12. W przypadku zamówień z odbiorem innym, niż butik stacjonarny, sprzedawcą jest właściciel Sklepu Internetowego.

§ 5 Informacje o produktach i cenach

1. Informacje o produktach dostępnych w asortymencie Sklepu Internetowego stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Ceny produktów wskazanych na stronach internetowych Sklepu Internetowego lilou.pl zawierają podatek VAT i podawane są w polskich złotych na stronie PL.
3. Ceny produktów nie zawierają kosztów dostawy. Koszty dostawy zależą od wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia produktu oraz kraju dostawy. Koszty dostawy podawane są przy wyborze sposobu oraz kraju dostawy przez Klienta. Całkowity koszt zamówienia (tj. cena produktów wraz z kosztami dostawy oraz kosztami usług dodatkowych, o ile takie będą przez Sklep Internetowy świadczone i zostaną przez Klienta wybrane) wskazany jest w koszyku przed złożeniem zamówienia przez Klienta.
4. Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach produktów oraz do przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych oraz wyprzedaży. Uprawnienie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, nie ma wpływu na zamówienia złożone przed zmianą ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.
5. Promocje w Sklepie Internetowym nie łączą się z innymi promocjami (w tym kodami, kuponami i kartami rabatowymi, wyprzedażami ani przecenami) chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.

§ 6 Usługa grawerunku i malowania

1. Właściciel Sklepu internetowego oraz Partnerzy świadczą za pośrednictwem Sklepu Internetowego usługę grawerunku wybranej biżuterii oraz malowania akcesoriów skórzanych.
2. Dodatkowa usługa dla wybranych produktów prezentowana jest na karcie produktu.
3. Usługa grawerunku oferowana jest w dwóch wariantach:
 - a) jako grawerunek wykonywany ręcznie, na podstawie podanej przez Klienta treści,
 - b) jako grawerunek maszynowy, na podstawie podanej przez Klienta treści,
 - c) jako grawerunek graficzny, na podstawie wybranej przez Klienta grafiki z dostępnej na stronie
 - d) jako grawerunek maszynowy, na podstawie pliku z obrazem, grafiką lub tekstem, przesłanym przez Klienta, gdzie plik musi spełniać następujące warunki:
 - rozszerzenie plików: JPEG, PNG, BMP, PDF;
 - wielkość pliku: od 1 do 3 Mb;
 - rozdzielczość zdjęć: od 1000 do 3000 pikseli

4. Usługa malowania oferowana jest w dwóch wariantach:
 - a) jako malowanie ręczne czterech znaków
 - b) jako malowanie ręczne wybranego obrazu z dostępnych na karcie produktu
5. Sklep Internetowy oraz Partnerzy zastrzegają prawo do odmowy wykonania usługi grawerunku oraz malowania, jeśli ich treść zawiera elementy obraźliwe, szowinistyczne, niezgodne z prawem, naruszające prawa autorskie lub prawa własności intelektualnej.
6. Zabronione jest również przysyłanie tekstów, wymienionych w punkcie 5. W przypadku naruszenia tego zakazu przez Klienta, Klient podejmie wszelkie czynności w celu zwolnienia Właściciela Sklepu internetowego lub Partnera z odpowiedzialności wobec osoby trzeciej, której prawa w wyniku działania Klienta zostały naruszone.
7. Z chwilą złożenia zamówienia na grawerunek lub malowanie Klient udziela Właścicielowi Sklepu internetowego lub Partnerowi licencji na wykorzystanie przez Właściciela Sklepu internetowego lub Partnera przesłanego przez Klienta tekstu lub obrazu w celu realizacji zamówienia Klienta o poniższej treści:

"Oświadczam, że posiadam wszelkie prawa, w tym prawa własności intelektualnej do przesłanego pliku oraz treści w nim zawartych i udzielam Lilou Online Shop spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa/ Lilou Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością/ Lilou Retail Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa licencji na wykorzystanie zapisanego w nim tekstu lub obrazu poprzez: wprowadzenie pliku do pamięci komputera i wykonanie jego kopii w celu realizacji usługi grawerunku/malowania oraz rozpatrzenia reklamacji oraz na wygrawerowanie lub namalowanie przesłanego tekstu lub obrazu."

8. Wyrażenie przez Klienta zgody na powyższą treść licencji ma na celu wyłącznie umożliwienie Właścicielowi Sklepu internetowego lub Partnerowi realizacji zamówienia oraz rozpatrzenia ewentualnej reklamacji Klienta. Właściciel Sklepu internetowego lub Partner – w zależności od tego, który podmiot jest stroną umowy z Klientem – nie będzie wykorzystywał przesłanych plików w żaden inny sposób, bez odrębnej, wyraźnej zgody Klienta. Właściciel Sklepu internetowego lub Partner będzie przechowywał przesłany plik przez okres, w którym Klientowi przysługują uprawnienia z tytułu Ustawy tj. 2 lata od dnia zawarcia umowy z Właścicielem Sklepu internetowego lub Partnerem, a po upływie tego terminu plik zostanie przez Właściciela Sklepu internetowego lub Partnera trwale usunięty. Powyższa licencja nie narusza w żaden sposób uprawnień Klienta do wglądu do swoich danych osobowych, ich modyfikowania oraz żądania usunięcia danych osobowych, w przypadku

plików które zawierają dane osobowe. W takim przypadku uprawnienia Klienta dotyczące ochrony jego danych osobowych mają pierwszeństwo przez powyższą licencją.

9. Sklep Internetowy zastrzega, że grawerunek ręczny oraz malowania ręczne, są rękodziełem i jako rękodzieło mogą różnić się od prezentowanego na karcie produktu wzoru.

§ 7 Formy płatności i terminy realizacji zamówień

1. Formą płatności obowiązującą w Sklepie internetowym jest płatność kartą kredytową, przelewem bankowym, przelewem online za pośrednictwem serwisu PayU i za pobraniem.

Przy czym termin na dokonanie płatności przelewem tradycyjnym wynosi 5 dni od daty złożenia zamówienia.

2. Spółka zamieszcza na stronie internetowej Sklepu Internetowego lilou.pl przedstawiającej dany Produkt informację o terminie realizacji, czyli liczbie dni roboczych tj. dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w ciągu których nastąpi nadanie przesyłki z przedmiotem zamówienia. Powyższa informacja to orientacyjny czas liczony od momentu przyjęcia zamówienia do realizacji, do chwili wysłania przedmiotu zamówienia bezpośrednio do Klienta (za pośrednictwem Firmy Kurierskiej) lub do odbioru we wskazanym przez Klienta butikiu stacjonarnym Lilou.
3. Klient powinien podać prawidłowe i dokładne dane do dostawy. Podanie przez Klienta nieprawidłowego lub niepełnego adresu dostawy może spowodować wydłużenie czasu dostawy lub brak dostawy.
4. Firmy Kurierskie oraz firmy obsługujące Punkty Odbioru za pośrednictwem których dostawa może być realizowana posiadają własne regulacje co do sposobu realizacji usługi dostawy (w tym w zakresie ewentualnych reklamacji dotyczących dostawy, czasu i sposobu zgłaszania ewentualnych uszkodzeń przesyłki i innych istotnych kwestii) – szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się na stronach firm realizujących dostawę, prosimy o zapoznanie się z tymi warunkami przed wyborem sposobu dostawy.
5. Zamówienia z odbiorem w butikiu, dla których Klient nie dokonał odbioru zakupionych towarów, w terminie 14 dni od otrzymania informacji o gotowości do odbioru, będą anulowane a kwota będąca równoważnością ceny zakupionych towarów zostanie zwrócona Klientowi w ciągu kolejnych 14 dni, pod warunkiem, że zamówienie nie było spersonalizowane grawerunkiem lub malowaniem. Zwrot należności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient.

§ 8 Paragony i faktury

1. Do każdego zrealizowanego zamówienia dołączany jest dokument zakupu w postaci paragonu.
2. W przypadku wyrażenia chęci otrzymania faktury, Klient akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na wystawianie i przysyłanie przez Sklep Internetowy faktur, faktur korygujących i duplikatów tych dokumentów w formie elektronicznej na podany przez Klienta adres mailowy (to jest na adres mailowy podany przez Klienta podczas rejestracji, wskutek aktualizacji danych w koncie Klienta lub podczas składania Zamówienia). Jednocześnie Klient oświadcza, że będzie odbierał powyższe faktury elektroniczne pod podanym przez siebie adresem e-mail.

§ 9 Warunki reklamacji

1. Sklep Internetowy lub Partnerzy nie ponoszą odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z umową w zakresie określonym w art. 43b ust.2 lub ust. 3 Ustawy, jeżeli Konsument został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha produktu odbiega od wymogów zgodności z umową określonych tam oraz, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak tej cechy.
2. Sklep Internetowy lub Partnerzy są odpowiedzialni wobec Klienta, za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia Konsumentowi i ujawniony przed upływem 2 (dwóch) lat od dnia wydania produktu Konsumentowi.
3. Sklep Internetowy lub Partnerzy w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego udzielą odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne.
4. W celu wykonania uprawnień związanych z niezgodnością Produktu z umową, Konsument powinien zgłosić do Sklepu Internetowego lub jednego z Partnerów, który produkt jest niezgodny z umową, przedstawić dowód zakupu reklamowanego Produktu, oraz opisać na czym polega niezgodność. W miarę możliwości, jeśli Konsument dołączy dokumentację zdjęciową, może ona ułatwić i przyspieszyć rozpatrzenie reklamacji. Składając reklamację Konsument może posłużyć się wzorem zgłoszenia reklamacyjnego, znajdującego się **TUTAJ**.
5. Reklamacja na niezgodność produktu z umową, może zostać złożona przez Konsumenta poprzez:
 - Pisemne zgłoszenie na adres: Lilou Online Shop ul. Lewartowskiego 6; 00-190 Warszawa
 - W formie elektronicznej, na adres e-sklep@lilou.pl

- Poprzez dostarczenie reklamowanego produktu do jednego z butików stacjonarnych lub odesłania na adres: Lilou Online Shop ul. Lewartowskiego 6; 00-190 Warszawa
6. W przypadku, w którym Sklep Internetowy lub Partnerzy odpowiadają za niezgodność produktu z umową, rozstrzygając reklamację, zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi odpowiedzialności sprzedawcy za brak zgodności towaru z umową oraz biorąc pod uwagę żądania Konsumenta wymieni lub naprawi Produkt.
 7. Jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów, Sklep Internetowy lub Partnerzy mogą zaproponować wymianę Produktu zamiast żądanej naprawy lub naprawę Produktu zamiast żądanej wymiany.
 8. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpić od umowy, gdy:
 - a. Sklep internetowy lub Partner odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową albo nie doprowadził Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta;
 - b. Brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, pomimo podjęcia przez Sklep internetowy lub Partnera prób doprowadzenia do jego zgodności z umową;
 - c. Brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienia od umowy bez wcześniejszego skorzystania z prawa do wymiany lub naprawy Produktu.
 9. W przypadku złożenia przez Konsumenta skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Sklep internetowy lub Partner zwróci Konsumentowi należności zgodnie z przepisami Ustawy.
 10. W stosunku do Klientów, którzy nie są Konsumentami, Sklep internetowy oraz Partnerzy wyłączają odpowiedzialność (rękojmię) za wady sprzedanych Produktów.
 11. Działając na podstawie art. 14 ust 1 ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) uprzejmie informujemy, iż pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępniła platformę internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platformę ODR). Informujemy, iż dla konsumentów w Polsce dostępne są następujące, pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: za pomocą miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów np. Federacji Konsumentów. Szczegółowe

informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

§ 10 Gwarancja

1. Wszystkie Produkty zakupione za pośrednictwem Sklepu internetowego są objęte 24 miesięczną gwarancją.
2. Podmiotem odpowiedzialnym z tytułu gwarancji jakości jest Lilou Sp. z o.o., ul. Filtrowa 50, 02-032 Warszawa.
3. Zasady gwarancji jakości określone są w dokumencie (certyfikacie) dołączanym każdorazowo do zakupionego Produktu oraz znajdującego się **TUTAJ**.
4. W przypadku braku zgodności Produktu z umową, Konsumentowi przysługują środki ochrony prawnej wynikające z Ustawy. Gwarancja nie wyklucza ani nie ogranicza uprawnień Konsumenta z tego tytułu.

§ 11 Odstąpienie od umowy

1. Klient będący Konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość w ciągu 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od daty otrzymania zrealizowanego zamówienia (wydania lub otrzymania produktu), bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 6.
2. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy (stosownie do art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta - tekst jednolity z dnia 23 stycznia 2019, Dz.U. z 2019 r. poz. 134, z późniejszymi zmianami):
 - a. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; Oznacza to, że nie istnieje obowiązek przyjęcia zwrotu towaru wykonanego na zamówienie Konsumenta lub na życzenie Konsumenta zmodyfikowanego, w tym produktu spersonalizowanego grawerunkiem lub malowaniem.
3. Odstąpienie od umowy zgodnie z § 10 ust. 1 powyżej wymaga złożenia oświadczenia w terminie wskazanym w § 10 ust. 1 powyżej (Konsument może skorzystać ze wzoru oświadczenia znajdującego się [tutaj](#)). Do zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

4. W przypadku wykonania prawa do odstąpienia od umowy Konsument zobowiązany jest do zwrotu Lilou produktu którego odstąpienie dotyczy. Lilou zwróci Konsumentowi uiszczoną przez Konsumenta należność zgodnie z postanowieniami § 12 regulaminu.
5. Konsument, który odstąpił od umowy ma obowiązek zwrócić Lilou produkt lub produkty których dotyczy odstąpienie, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. W celu dokonania zwrotu prosimy:
 - a. Dostarczenie produktu do wybranego Butiku stacjonarnego lub
 - b. Odesłanie produktu na adres Biura Obsługi Klienta z adnotacją „BOK- odstąpienie od umowy”.
6. Bezpośredni koszt zwrotu produktu w wyniku odstąpienia ponosi Konsument. Jednocześnie Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru produktu, jego cech lub funkcjonowania. Lilou nie jest zobowiązane zwracać Konsumentowi dodatkowych kosztów wynikających z faktu wyboru przez Konsumenta sposobu dostarczenia towaru innego niż najtańszy, zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Lilou.

§ 12 Zwrot należności Klientom

1. Lilou dokonuje zwrotu należności niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych w przypadku:
 - a) wykonania przez Konsumenta prawa do odstąpienia od umowy określonego w § 11;
 - b) nieodebrania przez Klienta zamówionego produktu lub produktów;
 - c) odstąpienia przez Klienta od umowy lub obniżenia ceny produktu w wyniku postępowania reklamacyjnego;
 - d) odrzucenia przez Lilou oferty Klienta (anulowania zamówienia), w sytuacji wyboru przez Klienta jako formy płatności przedpłaty w formie tradycyjnego przelewu i dokonania tejże płatności po upływie terminu określonego w § 7 ust 1 a.
2. W przypadku o którym mowa w § 12 ust 1 a) Lilou może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania produktu z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu odesłania produktu, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
3. W przypadku określonym w § 12 ust 1 Lilou dokona zwrotu należności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu.

§ 13 Dane osobowe

1. Sklep internetowy lilou.pl przywiązuje szczególną wagę do kwestii ochrony oraz sposobu przetwarzania danych osobowych Klientów. Dane osobowe Klientów przetwarzane są zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych (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/W). („RODO”).
2. Szczegółowe informacje na temat zasad przetwarzania danych osobowych w Sklepie internetowym lilou.pl, opisane są w polityce prywatności, stanowiącej integralną część Regulaminu.

§ 14 Postanowienia końcowe

1. Informacje o produktach zamieszczone na stronach Sklepu Internetowego lilou.pl nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.
2. Indywidualne ustawienia komputera mogą powodować różnice pomiędzy wizualizacją produktu na komputerze Klienta a rzeczywistym wyglądem produktu (kolor, proporcje itp.).
3. Sklep internetowy zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. O każdej zmianie regulaminu Właściciel Sklepu internetowego powiadomi Klientów poprzez umieszczenie stosownego komunikatu na stronie internetowej www.lilou.pl oraz wysłania informacji drogą mailową.
4. Spory pomiędzy Właścicielem Sklepu internetowego, Lilou Sp. z o.o. lub Partnerem a Klientem będącym konsumentem rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, o ile zgodnie z niniejszym regulaminem spory nie będą rozstrzygane w drodze pozasądowej.
5. Do Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, dla których umowa zawarta na podstawie niniejszego regulaminu, nie ma charakteru zawodowego, stosuje się postanowienia regulaminu dotyczące Konsumentów z wyłączeniem Rozdziału IX ust. 6 i 7.
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2023 r.