

## REGULAMIN WAŻNY OD DNIA 01.12.2021 ROKU

### I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Poniższy regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego, prowadzonego pod adresem [www.lilou.pl](http://www.lilou.pl). (dalej „Sklep internetowy”). Właścicielem Sklepu internetowego jest:  
Lilou Online Shop spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa  
ul. Filtrowa 50  
02-032 Warszawa

NIP: 7010666632  
REGON: 366571012

e-mail: [e-sklep@lilou.pl](mailto:e-sklep@lilou.pl)

tel.: **+48 22 493 68 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora klienta)

dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000663850

Adres do korespondencji:

Lilou Online Shop spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa  
ul. Józefa Lewartowskiego 6  
00-190 Warszawa

2. Użyte w niniejszym regulaminie pojęcia oznaczają

Sklep internetowy – sklep internetowy prowadzony pod adresem: „[lilou.pl](http://lilou.pl)” przez Lilou Online Shop spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa.

Właściciel Sklepu internetowego – Lilou Online Shop spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, ul. Filtrowa 50 02-032, Warszawa

Sklepy stacjonarne – butiki stacjonarne „Lilou”, których właścicielem jest spółka Lilou spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ulica Filtrowa 50, 02-032 Warszawa, 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 spółka Lilou Retail spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie, ulica Filtrowa 50, 02-032 Warszawa, 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.”).

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

Klient – osoba fizyczna, w tym konsument w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność

prawną, która korzysta ze Sklepu.

Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży na odległość za pośrednictwem Sklepu internetowego.

Rezerwacja - oświadczenie woli Klienta, składane za pośrednictwem Sklepu internetowego, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży w wybranym Sklepie stacjonarnym.

Konsument – konsument w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego, tj. osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Ustawa o prawach konsumenta - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

3. Informacje prezentowane na stronie internetowej Sklepu internetowego nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, ale zaproszenie do składania ofert przez Klientów.
4. Dostępność towarów będzie aktualizowana na bieżąco z wyjątkiem dni wolnych od pracy.
5. Kontakt ze Sklepem internetowym możliwy jest przez 24 godziny przez 7 dni w tygodniu. Kontakt z obsługą Sklepu internetowego możliwy jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 10.00 do 18.00 pod numerem telefonu **+48 22 493 68 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora Klienta) pod adresem e-mail: e-sklep@lilou.pl, jak również przy pomocy formularza kontaktowego dostępnego na stronie Sklepu internetowego w zakładce „Pomoc”.
6. Prezentowane na stronach Sklepu internetowego zdjęcia i inne formy wizualizacji oraz prezentacji towarów nie oddają jej rzeczywistej wielkości – mają jedynie charakter informacyjny.
7. Sklep internetowy prowadzi sprzedaż produktów za pośrednictwem sieci Internet. Złożenie zamówienia może być związane z koniecznością poniesienia kosztów połączenia z siecią Internet (opłata za przesyłanie danych, zgodna z taryfą operatora Klienta).
8. Korzystanie ze Sklepu internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - a) przeglądarka internetowa z obsługą Java Script: Internet Explorer (wersja 8.0 lub nowsza), Mozilla Firefox (wersja 22 lub nowsza) lub Google Chrome (wersja 27 lub nowsza), z włączoną obsługą Cookies;
  - b) minimalna rozdzielczość ekranu 1024 x 768 pikseli a także posiadanie konta poczty elektronicznej, działającej na dowolnym serwerze oraz dostępu do sieci Internet.

## **II. WARUNKI KORZYSTANIA ZE SKLEPU INTERNETOWEGO**

1. Zamówienie może być złożone, a Rezerwacja dokonana, wyłącznie przez osobę posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Składanie Zamówień oraz Rezerwacji na towary udostępniane w Sklepie internetowym 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).

3. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna w celu dokonania zakupu towaru lub Rezerwacji za pośrednictwem Sklepu internetowego.
4. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże ich niepodanie może uniemożliwić realizację usług świadczonych przez Sklep internetowy. Klient ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.
5. W celu dokonania rejestracji należy na stronie internetowej Sklepu internetowego wybrać zakładkę „Rejestracja”, a następnie podać swój e-mail oraz hasło.
6. Po dokonaniu czynności, o której mowa w pkt. 4, na podany przez Klienta adres e-mail, wysłana zostanie wiadomość e-mail z linkiem aktywującym konto w Sklepie internetowym.
7. Po kliknięciu w link aktywacyjny Klient zostanie przekierowany na stronę logowania. Po zalogowaniu się w Sklepie internetowym poprzez wpisanie loginu i hasła, Klient wypełnia formularz rejestracyjny wpisując imię i nazwisko, telefon oraz adres.
8. 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).
9. Informacje podane przez Klienta podczas rejestracji lub wymagane przy zakupach bez rejestracji, 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 lub Rezerwacji.
10. Klient może składać Zamówienia oraz dokonywać Rezerwacji przez 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku, natomiast ich realizacja odbywa się w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00 – 18.00. Realizacja Zamówienia/Rezerwacji złożonego w dni powszednie po godzinie 17.00, oraz w soboty, niedziele i święta rozpoczyna się najbliższego dnia roboczego.

### **III. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ**

1. Dokonując zakupów przez rejestrację, Klient po zalogowaniu się do Sklepu internetowego, składa Zamówienie poprzez dodanie towaru prezentowanego w Sklepie internetowym do koszyka, wskazanie sposobu dostawy i płatności, danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT, jeśli Klient żąda wystawienia takiej faktury oraz ewentualnych uwag do złożonego zamówienia, zamówionego grawerunku lub adresu dostawy.
2. Klient zainteresowany dokonaniem zakupów bez rejestracji składa Zamówienie poprzez dodanie towaru prezentowanego w Sklepie internetowym do koszyka, a następnie wybiera opcję „Złóż zamówienie” wskazując sposób dostawy i płatności oraz inne niezbędne dane do realizacji zamówienia takie jak: imię i nazwisko, telefon, adres, e-mail, dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, jeśli Klient żąda wystawienia takiej faktury, oraz ewentualne uwagi do złożonego zamówienia, zamówionego grawerunku lub adresu dostawy.
3. Po podaniu przez Klienta wszystkich niezbędnych danych wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia, zawierające: opis przedmiotu zamówienia, jednostkową oraz łączną cenę zamawianych towarów, rodzaj i koszty dostawy, dane i adres Klienta oraz dane do wystawienia faktury VAT, jeżeli Klient żądał wystawienia takiej faktury wraz z informacją o prawie bądź braku prawa do odstąpienia od umowy.
4. Procedura składania Zamówienia kończy się, zarówno przy zakupach przez rejestrację jak i zakupach bez rejestracji, w momencie wyboru przez Klienta opcji „Potwierdzam złożenie zamówienia z obowiązkiem zapłaty” oraz dokonaniu akceptacji i potwierdzenia zapoznania się z Regulaminem Sklepu internetowego. Dokonanie tej czynności oznacza złożenie Zamówienia. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna w celu złożenia Zamówienia.

5. Po złożeniu Zamówienia, na wskazany przez Klienta adres e-mail wysyłana jest wiadomość, potwierdzająca złożenie Zamówienia i treść złożonego Zamówienia.
6. Z chwilą potwierdzenia przez Sklep internetowy przyjęcia złożonego przez Klienta Zamówienia do realizacji dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży towarów objętych Zamówieniem. Potwierdzenie następuje w formie wiadomości e-mail, wraz z którą Sklep internetowy przesyła informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta. W dalszej kolejności Klientowi przesyłane są bieżące informacje o przebiegu i realizacji Zamówienia
7. W przypadku dokonania przez Klienta Zamówienia z osobistym odbiorem towaru w Sklepie stacjonarnym, Sklep Internetowy świadczy droga elektroniczną usługę pośrednictwa w zakresie zbierania i przekazywania Zamówień od Klienta do Partnera będącego właścicielem sklepu stacjonarnego, w którym towar ma zostać odebrany. W takim przypadku stroną umowy sprzedaży zawartej z Klientem jest ten z Partnerów w którego Sklepie stacjonarnym zamówienie ma zostać odebrane. W przypadku Zamówień innych niż z osobistym odbiorem towaru, stroną umowy sprzedaży zawartej z Klientem jest Właściciel Sklepu internetowego.

#### **IV. REZERWACJA**

1. Klient ma możliwość dokonania w Sklepie internetowym Rezerwacji towarów na zasadach określonych w niniejszym rozdziale.
2. Rezerwacja towaru w Sklepie internetowym ma na celu umożliwienie Klientowi oglądnięcie towaru i podjęcie decyzji o zakupie bezpośrednio w wybranym Sklepie stacjonarnym.
3. W przypadku dokonania Rezerwacji, płatność za towar jest możliwa wyłącznie w Sklepie stacjonarnym.
4. W przypadku dokonania Rezerwacji umowa sprzedaży zostaje zawarta pomiędzy Klientem a wybranym przez niego Sklepem stacjonarnym w chwili zapłaty za zarezerwowany towar i jego wydania Klientowi.
5. Dokonanie Rezerwacji nie stanowi zawarcia umowy na odległość rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta, zaś Klientowi będącemu Konsumentem nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zgodnie z rozdziałem X niniejszego regulaminu.
6. Rezerwacja towaru może zostać dokonana wyłącznie przez osobę posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych.
7. Dokonywanie Rezerwacji towarów dostępnych w Sklepie internetowym jest możliwe zarówno w razie dokonania rejestracji w Sklepie internetowym jak i bez rejestracji.
8. Dokonując Rezerwacji przez rejestrację, Klient po zalogowaniu się do Sklepu internetowego, dodaje towar prezentowany w Sklepie internetowym do koszyka i wskazuje adres wybranego Sklepu stacjonarnego.
9. Klient zainteresowany dokonaniem Rezerwacji bez rejestracji dokonuje jej poprzez dodanie towaru prezentowanego w Sklepie internetowym do koszyka oraz wskazuje niezbędne dane do realizacji Rezerwacji takie jak: imię i nazwisko, telefon, e-mail, adres Sklepu stacjonarnego.
10. Wraz z dokonaniem Rezerwacji Klient powinien zaakceptować i potwierdzić zapoznanie się z Regulaminem Sklepu internetowego. Dokonanie tej czynności oznacza dokonanie Rezerwacji w Sklepie internetowym.
11. Po dokonaniu Rezerwacji, na wskazany przez Klienta adres e-mail wysyłana jest wiadomość potwierdzająca dokonanie Rezerwacji oraz jej treść.
12. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna w celu dokonania Rezerwacji.
13. Potwierdzenie Rezerwacji nie skutkuje zawarciem umowy sprzedaży ze Sklepem internetowym ani Sklepem stacjonarnym.
14. Rezerwacja zostaje zrealizowana z chwilą otrzymania przez Klienta informacji o dostępności (możliwości odbioru) towaru w wybranym Sklepie stacjonarnym.

15. Klient może odebrać zarezerwowany towar w Sklepie stacjonarnym w terminie 5 dni od dnia wysłania do Klienta informacji o tym, że zarezerwowany towar jest dostępny w wybranym Sklepie stacjonarnym. Po upływie wskazanego terminu Rezerwacja wygasa.
16. Klient, który dokonał Rezerwacji nie jest obowiązany do dokonania zakupu zarezerwowanego towaru (zawarcia umowy sprzedaży).

## V. USŁUGA GRAWERUNKU

1. Właściciel Sklepu internetowego oraz Partnerzy świadczą za pośrednictwem Sklepu internetowego usługę grawerunku biżuterii, wskazanej na podstronie dotyczącej danego towaru.
2. Usługa grawerunku jest świadczona przez Właściciela Sklepu internetowego w odniesieniu do towarów objętych usługą grawerunku zamówionych z opcją dostawy. W przypadku towarów zamówionych z opcją odbioru usługa grawerunku jest świadczona przez jednego z Partnerów, w zależności od tego, w którym Sklepie stacjonarnym ma nastąpić odbiór towaru objętego usługą grawerunku. Nie istnieje możliwość dokonania Rezerwacji towarów objętych usługą grawerunku.
3. Usługa grawerunku oferowana jest w dwóch wariantach:
  - a) jako grawerunek zwykły, wykonywany ręcznie, na podstawie podanych przez Klienta, na formularzu Sklepu internetowego w trakcie składania zamówienia znaków,
  - b) jako grawerunek specjalny, wykonywany maszynowo, na podstawie pliku z obrazem lub tekstem, przesłanym przez Klienta w trakcie składania zamówienia, za pośrednictwem odpowiedniej funkcjonalności na stronie internetowej Sklepu.
4. Minimalne i maksymalne wymagania dotyczące plików, na podstawie których możliwe jest wykonanie grawerunku specjalnego są następujące:
  - a) rozszerzenie plików: JPEG, PNG, BMP, PDF;
  - b) wielkość pliku: od 1 do 3 Mb;
  - c) rozdzielczość zdjęć: od 1000 do 3000 pikseli
5. W przypadku chęci grawerowania przez Klienta słów obraźliwych, szowinistycznych lub treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich, w tym prawa własności intelektualnej, jak również obrazów zawierających takie treści, Właściciel Sklepu internetowego oraz Partnerzy zastrzegają sobie prawo odmowy grawerowania ich na produkcie, o czym Klient zostanie poinformowany.
6. Zabronione jest przysyłanie tekstów, zdjęć lub obrazów, których wygrawerowanie spowodowałoby naruszenie wizerunku lub praw własności intelektualnej, w tym praw autorskich lub praw własności przemysłowej osób trzecich. 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 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, poprzez zaznaczenie pola „Wyrażam zgodę” przy klauzuli 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 oraz rozpatrzenia reklamacji oraz na wygrawerowanie przesłanego tekstu lub obrazu na zamówionej biżuterii."

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 rękojmi 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.

## **VI. CENY I SPOSOBY PŁATNOŚCI**

1. Ceny towarów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
2. Informacja na temat całkowitej wartości Zamówienia lub Rezerwacji, obejmująca również koszty przesyłki, wyświetlana jest po dokonaniu przez Klienta wyboru formy dostawy zamówienia.
3. Właściciel Sklepu internetowego zastrzega sobie prawo do zmiany cen towarów znajdujących się w ofercie, wprowadzania nowych towarów do oferty Sklepu internetowego, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronach Sklepu internetowego, bądź wprowadzania w nich zmian. Powyższe nie ma wpływu na Zamówienia złożone lub Rezerwacje dokonane przed datą wejścia w życie zmiany ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży, które będą realizowane na dotychczasowych zasadach.
4. Promocje w Sklepie internetowym nie podlegają łączeniu, o ile regulamin danej promocji nie stanowi inaczej.
5. Formą płatności obowiązującą w Sklepie internetowym jest płatność kartą kredytową, przekazem pocztowym, przelewem online za pośrednictwem serwisu Przelewy24 i za pobraniem.
6. W sklepach stacjonarnych, o których mowa w pkt IV ust. 4 Regulaminu możliwa jest płatność przy odbiorze osobistym towaru, jednakże tylko w odniesieniu do zakupów dokonanych w drodze uprzedniej Rezerwacji.

## **VII. PARAGONY I FAKTURY**

1. Do każdego zrealizowanego zamówienia dołączany jest dokument zakupu w postaci paragonu.
2. Faktura VAT wystawiana jest na wyraźne życzenie Klienta, po podaniu wszystkich danych potrzebnych do wystawienia faktury. Klient niniejszym wyraża zgodę na wystawianie faktur drogą elektroniczną.

## **VIII. TERMINY REALIZACJI ZAMÓWIEŃ**

1. Przez realizację Zamówienia należy rozumieć dostarczenie zamówionych towarów do Klienta.

2. Czas realizacji zamówienia wynosi do 7 dni roboczych od chwili wysłania do Klienta informacji o otrzymaniu płatności za zamówiony towar i/lub rozpoczęciu realizacji Zamówienia, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydzieści) dni od zawarcia umowy.
3. Sklep internetowy realizuje Zamówienia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Dostawa Zamówionego w Sklepie internetowym towaru odbywa się wybraną przesyłką kurierską.
5. Osobisty odbiór opłaconego towaru jest możliwy we wszystkich Sklepach stacjonarnych.
6. Realizowane będą wyłącznie prawidłowo złożone Zamówienia. Przez prawidłowo złożone Zamówienie rozumie się wprowadzenie przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do zawarcia i realizacji umowy. Jednocześnie Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:
  - a) podania przez Klienta nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych teleadresowych stanowiących miejsce doręczenia przesyłki;
  - b) braku możliwości podjęcia kontaktu z Klientem pod podanym w Zamówieniu numerem telefonu lub adresem poczty elektronicznej w okresie realizacji Zamówienia;
  - c) podjęcia prób łamania zabezpieczeń Sklepu internetowego, wykorzystanie Sklepu internetowego niezgodne z przeznaczeniem, lub w przypadku gdy występuje inna próba oszustwa, przez co należy rozumieć każde działanie Klienta, w związku ze złożeniem i realizacją Zamówienia, które jest niezgodne z prawem.

## **IX. REKLAMACJE (NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ)**

1. Podmiotem odpowiedzialnym wobec Klienta z tytułu rękojmi za wady w zakresie określonym w Kodeksie Cywilnym, w szczególności w art. 556 oraz art. 556(1) – 556(3) Kodeksu Cywilnego co do towarów zakupionych za pośrednictwem Sklepu internetowego jest:
  - a) w odniesieniu do towarów zamówionych z opcją odbioru osobistego – Partner, tj. Lilou Sp. z o.o. lub Lilou Retail Sp. z o.o. Sp. k.;
  - b) w odniesieniu do towarów zamówionych z opcją dostawy - Właściciel Sklepu internetowego, tj. Lilou Online Shop Sp. z o.o. Sp. k.
2. Reklamację dotyczącą niezgodności towaru z umową należy przesłać na następujący adres (obowiązuje w odniesieniu do Właściciela sklepu internetowego oraz Partnerów):

ul. Józefa Lewartowskiego 6

00-190 Warszawa

lub złożyć osobiście w wybranym Sklepie stacjonarnym.

Przykładowy, nieobowiązkowy wzór reklamacyjny znajduje się [tutaj](#)

3. W reklamacji należy opisać niezgodność towaru z umową, a także wskazać, czy Klient żąda usunięcia wady lub wymiany na rzecz wolną od wad lub obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Klient nie może odstąpić od umowy, jeśli wada jest nieistotna. Załączenie paragonu lub faktury VAT dokumentującej zakup nie jest konieczne, ale ułatwi rozpatrzenie reklamacji.
4. Klient nie jest uprawniony do żądania obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli podmiot odpowiedzialny z tytułu rękojmi niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez podmiot odpowiedzialny z tytułu rękojmi albo podmiot odpowiedzialny z tytułu rękojmi nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
5. Podmiot odpowiedzialny z tytułu rękojmi w ciągu 14 (czternastu) dni ustosunkuje się do reklamacji i powiadomi Klienta o sposobie dalszego postępowania.

6. Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń opisanych w pkt 7 poniżej.
7. Klient będący Konsumentem może skorzystać między innymi z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu
  - zwrócenia się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów;Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów;
  - platformy ODR dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług
8. Klientowi przysługuje prawo do reklamacji towaru z tytułu niezgodności towaru z umową w ciągu 2 lat od daty wydania rzeczy bezpośrednio Klientowi.
9. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza uprawnień Klienta, w szczególności będącego Konsumentem, jakie przysługują mu na podstawie przepisów obowiązującego prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze zastosowanie znajdują przepisy obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa.

## X. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Na zasadach niżej określonych, Konsument ma prawo, bez podania jakiegokolwiek przyczyny, odstąpić od umowy w ciągu 30 dni od dnia w którym wszedł w fizyczne posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w fizyczne posiadanie towaru.
2. Odstąpienie od umowy dla swojej ważności wymaga złożenia jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy i przesłania go na adres (obowiązuje w odniesieniu do Właściciela Sklepu internetowego oraz Partnerów):

ul. Józefa Lewartowskiego 6  
00-190 Warszawa

lub złożenia oświadczenia osobiście w wybranym Sklepie stacjonarnym ze wskazaniem w oświadczeniu strony umowy sprzedaży towaru, którego dotyczy oświadczenie, tj. Właściciela Sklepu internetowego (Lilou Online Shop Sp. z o.o, Sp. k.)  
lub jednego z Partnerów ( Lilou Sp. z o.o. lub Lilou Retail Sp. z o.o.

3. Dla zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
4. Przykładowy, nieobowiązkowy wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy znajduje się tutaj.
5. W razie odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a to co strony umowy świadczyły podlega zwrotowi.



6. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od umowy na zasadach opisanych powyżej, jest on zobowiązany do zwrotu towaru objętego umową w stanie niezmienionym. Zwrot powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy poprzez wysyłkę towaru na adres (obowiązuje w odniesieniu do Właściciela Sklepu internetowego oraz Partnerów):

ul. Józefa Lewartowskiego 6 00-190 Warszawa

lub zwrotu towaru osobiście w wybranym Sklepie stacjonarnym ze wskazaniem strony umowy sprzedaży towaru objętego zwrotem, tj. właściciela Sklepu internetowego (Lilou Online Shop Sp. z o.o, Sp. k.) lub jednego z Partnerów (Lilou Sp. z o.o. lub Lilou Retail Sp. z o.o.)

7. Wskazany w ust. 6 termin odesłania towaru jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle towar przed upływem 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
8. W razie odstąpienia przez Konsumenta od umowy Właściciel Sklepu internetowego lub Partner, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru, z zastrzeżeniem, iż jeżeli Konsument wybrał inny niż najtańszy, zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep internetowy, Właściciel Sklepu internetowego lub Partner nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Konsument ponosi jednak bezpośrednie koszty odesłania towarów.
9. Zwrot płatności jest dokonywany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu.
10. Właściciel Sklepu internetowego lub Partner może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania towaru lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
11. Konsument odpowiada za jakiegokolwiek zmniejszenie wartości towarów wynikające z obchodzenia się w sposób inny niż było to konieczne dla stwierdzenia charakteru, cech i sposobu działania towarów.
12. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje wobec towarów wyprodukowanych według specyfikacji Konsumenta (o właściwościach wyraźnie przez Konsumenta zindywidualizowanych) lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. Oznacza to, że nie istnieje obowiązek przyjęcia zwrotu towaru wykonanego na zamówienie Konsumenta lub na życzenie Konsumenta zmodyfikowanego.

## **XI. GWARANCJA JAKOŚCI**

1. Wszystkie towary zakupione za pośrednictwem Sklepu internetowego, a także w Sklepach stacjonarnych (w ramach uprzedniej Rezerwacji) są objęte gwarancją jakości.
2. Zasady gwarancji jakości określone są w dokumencie (certyfikacie) dołączanym każdorazowo do zakupionego towaru.
3. Podmiotem odpowiedzialnym z tytułu gwarancji jakości jest Lilou Sp. z o.o.

## **XII. DANE OSOBOWE**

1. Przywiązujemy szczególną wagę do kwestii ochrony oraz sposobu przetwarzania Państwa danych osobowych. Dokładamy wszelkich starań, aby powierzone nam dane osobowe były u nas bezpieczne. Państwa dane przetwarzamy 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. Administratorem Państwa danych osobowych jest grupa firm LILOU, które w celu realizacji praw i obowiązków związanych z ochroną danych osobowych wynikających w szczególności z RODO zawarły porozumienie o współadministrowaniu danymi osobowymi.

W skład grupy LILOU wchodzi:

1. LILOU spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Filtrowej 50 (02-032 Warszawa), zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem: 0000346352, posiadającą NIP: 7010216745, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 zł;
2. LILOU RETAIL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie, przy ul. Filtrowej 50 (02-032 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000346352, REGON 142020870, NIP 7010216745;
3. LILOU ONLINE SHOP spółką z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie, przy ul. Filtrowej 50 (02-032 Warszawa), 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.

Podmioty te wspólnie ustalają cele i sposoby przetwarzania danych na podstawie art. 26, ust. 1 RODO.

Aby zagwarantować, że Państwa dane osobowe zawsze będą przetwarzane w sposób transparentny i zgodny z prawem powołany został Inspektor ochrony danych. Aby się z nim skontaktować, mogą Państwo pisać na wskazany adres e-mail: [iod@lilou.pl](mailto:iod@lilou.pl)

3. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże nieodzowne w celu założenia konta, realizacji zamówień, rezerwacji i obsługi reklamacji, oraz w celach, na które Klient wyrazi odrębną zgodę.
4. Zasady, zgodnie z którymi przetwarzamy Państwa dane osobowe, opisaliśmy w naszej polityce prywatności : <link> Pod tym adresem znajdują się szczegółowe informacje o prawach i o przetwarzaniu Państwa danych osobowych przez administratora.

### **XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. 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](http://www.lilou.pl). Klienci, którzy dokonali rejestracji w Sklepie internetowym zostaną zawiadomieni o zmianie regulaminu oraz możliwości jego akceptacji przy pierwszym logowaniu w Sklepie internetowym, licząc od chwili wejścia w życie nowego regulaminu. Odmowa akceptacji regulaminu jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Spory pomiędzy Właścicielem Sklepu internetowego, Lilou Sp. z o.o. lub Lilou Retail Sp. z o.o. Sp. k. 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.

3. 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.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.12.2021 r.