

Załącznik Nr 2
Ogólne warunki sprzedaży w ramach programu subskrypcji
z dnia 15.09.2025 r. („Ogólne Warunki Sprzedaży”)

§ 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży zawierają postanowienia dotyczące praw i obowiązków stron Umowy Konsumenckiego Programu Subskrypcji, zawieranej przy jednoczesnej obecności Sprzedawcy i Kupującego.

§ 2
DEFINICJE

Następującym wyrażeniom użytym w niniejszych Ogólnych Warunkach Sprzedaży zostały przypisane poniższe znaczenia. O ile nic innego wyraźnie nie postanowiono w Umowie, poniższe definicje mają zastosowanie do pojęć pisanych w Umowie wielką literą:

1. Adres Dostawy – adres zamieszkania Kupującego lub inny adres podany przez Kupującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, pod który Sprzedawca będzie dokonywał dostawy Zestawu, chyba że Kupujący i Sprzedawca określą inne miejsce, do którego dostarczany będzie Zestaw;

2. Cena Zestawu - określona w złotych polskich kwota (uwzględniająca podatki) należna Sprzedawcy tytułem ceny sprzedaży za Zestaw sprzedawany przez Sprzedawcę Kupującemu zgodnie z Umową;

3. Centrum Obsługi Klienta - kanał informowania i obsługi Kupujących udostępniany przez Sprzedawcę; Kupujący może skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta telefonicznie, dzwoniąc pod numer: + 48 801 801 501 lub 22 455 14 04, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: contact.pl@iqos.com, za pomocą aplikacji Messenger dostępnej pod adresem: <https://www.facebook.com/iqospl> lub za pomocą Usługi LiveChat na stronie <https://pl.iqos.com/pl>. Opłata dla Kupującego za połączenie telefoniczne z Centrum Obsługi Klienta wynika z cennika dostawcy usług, z którego korzysta Kupujący;

4. Dni Dostawy – okres następujących po sobie 5 (pięciu) dni, określony przez Kupującego na Koncie, w którym Kupujący otrzymywać będzie Zestaw od Sprzedawcy;

5. Dzień Roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tj. Dz. U. Nr 1920 z 2020 r.) lub przepisów obowiązujących w miejsce tej ustawy;

6. Konto – konto Kupującego w konsumenckiej bazie danych prowadzonej przez Sprzedawcę, utrzymywane zgodnie z zasadami określonymi w „Regulaminie sklepu i serwisu internetowego pl.iqos.com”, „Regulaminie serwisu internetowego [veev-vape.com/pl/pl](https://pl.veev-vape.com)” lub „Regulaminie serwisu

internetowego zyn.com/pl”, w zależności od tego, za pośrednictwem której Strony Kupujący założył Konto;

7. Kupujący - pełnoletnia osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, korzystająca z wyrobów tytoniowych lub wyrobów powiązanych w rozumieniu Ustawy lub wyrobów z nikotyną, zawierająca ze Sprzedawcą Umowę wyłącznie na własne potrzeby, w celach niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

8. Ogólne Warunki Sprzedaży - niniejszy dokument, określający warunki sprzedaży Zestawu, warunki usług posprzedażowych oraz prawa i obowiązki Kupującego i Sprzedawcy jako stron Umowy;

9. Produkt lub Towar – wyrób tytoniowy lub wyrób powiązany w rozumieniu Ustawy lub inny wyrób z nikotyną, oferowany do sprzedaży przez Sprzedawcę, który może być przedmiotem sprzedaży i wchodzić w skład Zestawu. Aktualna oferta Sprzedawcy, na podstawie której Kupujący może wybrać, jakie Produkty mają składać się na Zestaw, dostępna jest na Stronach. Informacja na temat aktualnej oferty Sprzedawcy oraz cech i cen Produktów dostępna jest także w Centrum Obsługi Klienta;

10. Strona lub Strony – jedna ze stron internetowych Sprzedawcy tj. www.iqos.com, www.veev-vape.com, www.zyn.com.

11. Przedstawiciel Sprzedawcy - przedstawiciel Sprzedawcy, w szczególności osoba czynna w Punkcie Sprzedaży lub kurier reprezentujący Sprzedawcę, w tym przy zawarciu Umowy;

12. Punkt Sprzedaży – stacjonarny punkt sprzedaży detalicznej IQOS, w którym można zawrzeć Umowę oraz dokonać innych czynności opisanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Sprzedaży. Aktualna lista Punktów Sprzedaży znajduje się na stronie www.iqos.com, www.veev-vape.com, www.zyn.com, w zakładce „Znajdź sklep”.

13. Sprzedawca - Philip Morris Polska Distribution Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 196, 31-982 Kraków, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 289223, NIP: 675-137-33-54, REGON 120553944, numer rejestrowy BDO 000011337, o kapitale zakładowym 10 000 000,00 zł, nr telefonu: +48 801 801 501 lub 22 455 14 04, adres poczty elektronicznej: contact.pl@iqos.com;

14. Umowa - Umowa Konsumenckiego Programu Subskrypcji, w której przedmiotem sprzedaży jest Zestaw Produktów wybrany przez Kupującego, zawierana pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą przy jednoczesnej obecności Stron;

15. Ustawa - ustawa z dnia 9 listopada 1995 o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych (tekst jednolity z dnia 10 marca 2023 r. (Dz.U. z 2023 r. poz. 700) z późniejszymi jej zmianami;

16. Zestaw – zbiór Produktów będących przedmiotem sprzedaży zgodnie z wyborem dokonany przez Kupującego i określonym w Umowie lub Koncie; aktualny Zestaw będący przedmiotem sprzedaży jest zawsze określony w Koncie Kupującego. Zestaw może składać się minimalnie z 15 i maksymalnie z 40 paczek Produktów, o czym mowa szczegółowo w punkcie 3.4.7 Ogólnych Warunków Sprzedaży. Przez paczkę rozumie się opakowanie jednostkowe Produktu, będące elementem Zestawu.

§ 3

UMOWA SPRZEDAŻY ZESTAWU

3.1. ZAWARCIE I WYKONYWANIE UMOWY

1. Kupujący może zawrzeć Umowę, w której opisane zostaną w szczególności: (a) Zestaw, (b) Cena Zestawu, (c) warunki, na jakich Kupujący będzie mógł zmieniać Zestaw, (d) warunki zmiany Umowy.

2. Umowa jest zawierana w Punkcie Sprzedaży lub poza lokalem przedsiębiorstwa z udziałem Przedstawiciela Sprzedawcy (np. kuriera) reprezentującego Sprzedawcę, w formie dokumentowej i nie jest umową zawieraną na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

3. Dla zawarcia Umowy niezbędne jest posiadanie przez Kupującego Konta. Umowa zawierana jest w następujący sposób:

a) Zawarcie Umowy przez Przedstawiciela Sprzedawcy będącego kurierem, pod Adresem Dostawy: Kupujący dokonuje konfiguracji Zestawu na swoim Koncie oraz określa pozostałe dane niezbędne dla wykonywania Umowy, takie jak Dni Dostawy i Adres Dostawy oraz podpina swoją kartę płatniczą do Konta; po potwierdzeniu woli przystąpienia do subskrypcji w sposób wskazany w Koncie Kupujący otrzyma wzór Umowy na podany adres e-mail; następnie Kupujący potwierdza, że zapoznał się z jej projektem i w sposób wskazany w Koncie zamawia kuriera będącego Przedstawicielem Sprzedawcy; po przyjeździe kuriera Kupujący – po weryfikacji jego tożsamości przez kuriera - składa oświadczenie o zawarciu Umowy poprzez złożenie własnoręcznego podpisu w sposób wskazany przez kuriera; do zawarcia Umowy dochodzi w wyniku złożenia oświadczeń woli o zawarciu Umowy przez Kupującego i Przedstawiciela Sprzedawcy;

b) Zawarcie Umowy z wykorzystaniem infolinii: Kupujący po kontakcie z Centrum Obsługi Klienta podaje swoje dane przypisane do Konta w celu weryfikacji tożsamości; następnie Kupujący z pomocą Centrum Obsługi Klienta dokonuje konfiguracji Zestawu oraz podpina swoją kartę płatniczą do Konta; dalsze czynności w celu zawarcia Umowy Sprzedawca i Kupujący podejmują w taki sam sposób, jak opisany w punkcie a) powyżej;

c) Zawarcie Umowy z wykorzystaniem Usługi LiveChat: Kupujący, po uruchomieniu Usługi LiveChat dostępnej na Stronie www.iqos.com zgodnie z „Regulaminem sklepu i serwisu internetowego pl.iqos.com”, podaje Przedstawicielowi Sprzedawcy swoje dane przypisane do Konta w celu weryfikacji tożsamości; następnie Kupujący z pomocą Przedstawiciela Sprzedawcy i Usługi LiveChat dokonuje konfiguracji Zestawu oraz podpina swoją kartę płatniczą do Konta; dalsze czynności w celu zawarcia Umowy Sprzedawca i Kupujący podejmują w taki sam sposób, jak opisany w punkcie a) powyżej;

d) **Zawarcie Umowy w Punkcie Sprzedaży:** Konsument podczas osobistej wizyty w Punkcie Sprzedaży podaje swoje dane przypisane do Konta w celu weryfikacji tożsamości; następnie Kupujący z pomocą pracownika Punktu Sprzedaży dokonuje konfiguracji Zestawu oraz podpiną swoją kartę płatniczą do Konta; Umowa zostaje zawarta z chwilą podpięcia przez Kupującego karty płatniczej i potwierdzenia zawarcia umowy przez Przedstawiciela Sprzedawcy. Po zawarciu Umowy Kupujący otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem zawarcia Umowy, zawierającym w szczególności egzemplarz zawartej Umowy w formie trwałego nośnika (e-mail) na adres poczty elektronicznej podany w Umowie.

4. Po zawarciu Umowy w sposób określony w ust. 3 litera a) lub b) lub c) powyżej (tj. poza lokalem przedsiębiorstwa) Kupujący otrzyma, o ile wyrazi na to zgodę, wiadomość e-mail z potwierdzeniem zawarcia Umowy, zawierającym w szczególności egzemplarz zawartej Umowy w formie trwałego nośnika za pomocą poczty elektronicznej, na adres e-mail Kupującego. W przypadku braku zgody egzemplarz Umowy zostanie wydany Kupującemu w formie papierowej.

5. Kupujący zobowiązany jest wskazać na Koncie Dni Dostawy. Pierwszy z Dni Dostawy pierwszej dostawy po zawarciu Umowy Kupujący nie może nastąpić wcześniej niż 5 Dni Roboczych po zawarciu Umowy.

6. Kolejne Zestawy będą dostarczane Kupującemu na Adres Dostawy w kolejnych miesiącach kalendarzowych. Dostawy kolejnych Zestawów następować będą w Dniach Dostawy, przy czym jeżeli co najmniej dwa Dni Dostawy będą dniami uznanymi ustawowo za dzień wolny od pracy lub sobotą lub dniem niewystępującym w danym miesiącu kalendarzowym, dostawa może nastąpić w ciągu najbliższych dwóch Dni Roboczych przed pierwszym Dniem Dostawy lub w ciągu najbliższych dwóch Dni Roboczych po ostatnim Dniu Dostawy. Dokładny termin dostawy zostanie podany Kupującemu przez kuriera dokonującego dostawy.

7. Kupujący może zmienić Zestaw w każdej chwili, jednak nie później niż 5 Dni Roboczych przed najbliższymi Dniami Dostawy. O ile Kupujący zmieni Zestaw później niż 5 Dni Roboczych przed najbliższymi Dniami Dostawy, otrzyma w najbliższych Dniach Dostawy dotychczas wskazany Zestaw, a zmieniony Zestaw – od kolejnych Dni Dostawy, przypadających w kolejnym miesiącu kalendarzowym.

8. Zmieniając Zestaw Kupujący akceptuje nową Cenę Zestawu wynikającą z dokonanej zmiany, podaną przez Sprzedawcę, należną za zmieniony przez Kupującego Zestaw.

9. Zawierając Umowę Kupujący oświadcza, że dokonuje zakupu Zestawu wyłącznie na własne potrzeby.

10. Kupujący zobowiązany jest do odbioru Zestawu osobiście, co oznacza, iż nie może upoważnić do odbioru Zestawu osoby trzeciej, w tym w szczególności osoby, która nie ukończyła 18 lat.

3.2 CENY PRODUKTÓW I ZESTAWÓW

1. Ceny Produktów mogą ulegać zmianie. Aktualne ceny Produktów, które mogą wchodzić w skład Zestawu, dostępne są w Cenniku Produktów dostępnym z Konta. Cena Zestawu określona w Umowie pozostaje wiążąca do chwili zmiany ceny Produktu, jeżeli składa się on na Zestaw, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.

2. Sprzedawca informuje Kupującego o zmianach cen Produktów w drodze korespondencji e-mail, na wskazany przez Kupującego adres e-mail, co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmian.

Kontynuowanie subskrypcji po dniu wejścia w życie zmiany ceny Produktu, wchodzącego w skład Zestawu, wymaga – w dniu wejścia w życie zmiany - ponownej konfiguracji Zestawu przez Kupującego na Koncie, z uwzględnieniem nowych cen. Postanowienia punktu 3.1.7 Ogólnych Warunków Sprzedaży mają zastosowanie do tej zmiany.

Jeżeli Kupujący nie dokona ponownej konfiguracji Zestawu w dniu wejścia w życie zmiany ceny Produktu, subskrypcja zostanie automatycznie wstrzymana, bez pobrania płatności i bez realizacji dostaw Zestawów. Kupujący może wznowić subskrypcję poprzez dokonanie ponownej konfiguracji Zestawu na Koncie w terminie 90 dni od dnia zmiany ceny. W przypadku braku ponownej konfiguracji Zestawu w tym terminie Umowa ulega rozwiązaniu z końcem ostatniego dnia tego terminu.

3. Zmiana Zestawu przez Kupującego w czasie obowiązywania Umowy może być związana ze zmianą Ceny. Kupujący zmieniając Zestaw akceptuje jego Cenę.

4. Cena Zestawu zawiera wszelkie należne cła i podatki oraz koszty dostawy Zestawu Kupującemu.

3.3. ZASADY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI I ZWROTU PŁATNOŚCI

1. Kupujący płaci za Zestaw z góry, kartą płatniczą przypisaną do jego Konta. Płatność Ceny Zestawu będzie przetwarzana automatycznie, co miesiąc, 1 dzień przed pierwszym z Dni Dostawy. W zakresie zasad dokonywania płatności kartą płatniczą przez Kupującego obowiązują warunki wykonywania usług operatora, z którego usług Sprzedawca korzysta przy pobieraniu płatności. Kupujący ma możliwość zapoznania się z tymi warunkami w każdym czasie, w tym w szczególności przed wyrażeniem zgody na przypisanie swojej karty płatniczej do Konta, w celu dokonywania comiesięcznych płatności za Zestaw.

2. Zwrot Ceny Zestawu (na przykład w związku z wykonywaniem przez Kupującego uprawnień z tytułu niezgodności Zestawu z Umową albo ze względu na brak możliwości doręczenia Zestawu) następuje na kartę płatniczą Kupującego przypisaną do Konta.

3. W przypadku wystąpienia podstaw do zwrotu Ceny (np. w związku z wykonywaniem przez Kupującego uprawnień z tytułu niezgodności Zestawu z Umową) Sprzedawca zobowiązuje się do

niezwłocznego zwrotu płatności, nie później niż w terminie kolejnych 14 dni od dnia otrzymania Zestawu lub dowodu jego odesłania.

4. W przypadku utraty ważności przez kartę płatniczą Kupującego przypisaną do Konta lub innego zdarzenia powodującego niezapłacenie Ceny (np. brak środków na koncie Kupującego), Sprzedawca nie dostarczy Kupującemu Zestawu informując go jednocześnie o przyczynach braku dostawy. W przypadku zbliżającego się terminu utraty ważności karty płatniczej Kupującego Sprzedawca powiadomi o tym Kupującego, wskazując na konieczność przypisania nowej karty płatniczej do Konta.

3.4. DOSTAWA ZESTAWU

1. Zestaw jest dostarczany Kupującemu na Adres Dostawy, wyłącznie na terytorium Polski, za pośrednictwem przesyłki kurierskiej lub do punktu odbioru.

2. Przed doręczeniem pierwszego Zestawu kurier dokona weryfikacji wieku i tożsamości Kupującego na podstawie dokumentu tożsamości ze zdjęciem Kupującego (np. dowód osobisty, prawo jazdy, paszport, nowa legitymacja studencka zabezpieczona chipem). W przypadku braku możliwości weryfikacji wieku lub tożsamości bądź jej negatywnego wyniku, pierwszy Zestaw nie zostanie wydany, a Sprzedawca podejmie jeszcze jedną próbę jego doręczenia. Po dwóch nieudanych próbach doręczenia pierwszego Zestawu następuje jego zwrot do Sprzedawcy. W takim przypadku Sprzedawca podejmie kolejną próbę doręczenia pierwszego Zestawu w kolejnym Dniu Dostawy. Do takiego doręczenia znajdują zastosowanie postanowienia niniejszego ustępu regulujące konieczność weryfikacji wieku i tożsamości Kupującego.

3. Dostawa Zestawu nie jest możliwa na adres skrytki pocztowej.

4. Kupujący może zmienić Adres Dostawy na Koncie. Zmiana Adresu Dostawy dokonana w taki sposób obowiązuje przy kolejnych dostawach, aż do kolejnej zmiany zgodnie ze zdaniem pierwszym niniejszego ustępu. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dostarczenia Zestawu pod poprzedni Adres Dostawy, jeżeli Kupujący zmieni Adres Dostawy później niż na 2 Dni Robocze przed pierwszym z Dni Dostawy.

5. Zweryfikowanie przez Kupującego w obecności kuriera stanu przesyłki zawierającej Zestaw oraz – w przypadku stwierdzenia zniszczenia lub naruszenia opakowania – sporządzenie protokołu szkody, może ułatwić i przyspieszyć rozpatrzenie ewentualnej reklamacji.

6. Dwukrotna nieudana próba doręczenia przesyłki zawierającej Zestaw przez kuriera powoduje jej zwrot do Sprzedawcy i jest traktowana jako zwłoka Kupującego z odebraniem przesyłki. Sprzedawca ma prawo anulować taką dostawę Zestawu.

7. Zestaw może składać się minimalnie z 15 i maksymalnie z 40 paczek Produktów, niezależnie od rodzaju Produktu tj. takie same zasady co do w/w wskazanych limitów obowiązują dla każdego z Produktów wchodzących w skład Zestawu.

8. Sprzedawca nie pobiera opłat za dostawę Zestawu.

3.5. REZYGNACJA Z DOSTAWY, ZAKOŃCZENIE SUBSKRYPCJI

1. Kupujący może zrezygnować z danej dostawy Zestawu korzystając z opcji „Pomiń dostawę” na Koncie w panelu subskrypcji. Rezygnacja z dostawy nie może być dokonana później niż na 2 dni kalendarzowe przed pierwszym z Dni Dostawy, których rezygnacja ma dotyczyć. Kupujący może zrezygnować najwyżej z dwóch kolejnych dostaw.

2. Kupujący może w każdym momencie anulować subskrypcję. W takim przypadku Umowa ulegnie rozwiązaniu, z zastrzeżeniem postanowień § 5 Ogólnych Warunków Sprzedaży.

3. W przypadku problemów z realizacją płatności za Zestaw z przyczyn leżących po stronie Kupującego (np. utrata ważności karty płatniczej przypiętej do Konta, brak środków na rachunku bankowym Kupującego), których – pomimo poinformowania go o tym – Kupujący nie usunie w ciągu 90 dni od dnia otrzymania informacji na ten temat od Sprzedawcy, Sprzedawca ma prawo do rozwiązania Umowy, o czym poinformuje Kupującego.

4. W przypadku podania nieprawidłowego Adresu Dostawy lub niewskazania przez Kupującego punktu odbioru, co powoduje brak możliwości dokonania dostawy i nieusunięcia tych problemów przez Kupującego w ciągu 90 dni od dnia otrzymania informacji na ten temat od Sprzedawcy, Sprzedawca ma prawo do rozwiązania Umowy, o czym poinformuje Kupującego.

5. W przypadku braku Produktu wchodzącego w skład Zestawu Kupujący zostaje poinformowany o takim fakcie pocztą elektroniczną na podany przez siebie adres e-mail. Kupujący ma możliwość zmiany niedostępnych Produktów na inne, dostępne. Jeżeli Konsument nie dokona zmiany w tym zakresie dostawy niedostępnych Produktów nie będą dokonywane a subskrypcja po 90 dniach - od momentu poinformowania o braku Produktu wchodzącego w skład Zestawu - wygasa.

3.6. REKLAMACJE

1. Zestaw wydawany Kupującemu będzie zgodny z Umową lub późniejszymi wskazaniem (zmianami) wykonanymi przez Kupującego na Koncie.

2. Na Sprzedawcy ciąży obowiązek dostarczenia Produktu zgodnego z Umową. Jeżeli otrzymany przez Kupującego Produkt jest niezgodny z Umową, w szczególności zawiera inne Produkty niż wskazane przez Kupującego, Produkty uszkodzone lub w liczbie niezgodnej ze wskazaną w Zestawie, Kupujący może skorzystać z uprawnień przysługujących mu jako konsumentowi w razie niezgodności towaru z umową.

3. Kupujący może zgłosić reklamację: drogą mailową na adres: contact.pl@iqos.com, za pomocą aplikacji Messenger dostępnej pod adresem: <https://www.facebook.com/iqos.pl>, za pomocą Usługi

LiveChat na stronie pl.iqos.com/pl lub telefonicznie pod numerem: 48 801 801 501 lub 22 455 14 04. Opłata dla Kupującego za połączenie telefoniczne z Infolinią wynika z cennika dostawcy usług, z którego korzysta Kupujący.

4. W celu przyspieszenia rozpoznania reklamacji Sprzedawca zaleca podanie w treści zgłoszenia reklamacyjnego krótkiego opisu przyczyn uzasadniających reklamację (np. opis niezgodności i momentu ujawnienia się niezgodności), ewentualnie zdjęcia Produktu niezgodnego z Umową (np. uszkodzonego lub niekompletnego) oraz danych kontaktowych Kupującego.

5. Jeżeli sprzedany Produkt jest niezgodny z umową, Kupujący może złożyć Sprzedawcy reklamację oraz żądać jego naprawy lub wymiany.

6. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Kupujący żąda naprawy lub dokonać naprawy, gdy Kupujący żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z Umową w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.

7. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z umową, wartość Produktu zgodnego z Umową oraz nadmierne niedogodności dla Kupującego powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.

8. Sprzedawca dokona naprawy lub wymiany Produktu w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Kupującego o niezgodności Produktu z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego. Koszty naprawy lub wymiany Produktu, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca. Kupujący udostępni Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie; Sprzedawca odbierze od Kupującego Produkt na swój koszt.

9. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową Kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od dostawy, która obejmowała Produkt niezgodny z Umową lub od Umowy, gdy:

- 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową zgodnie z ust. 6-8 powyżej;
- 2) Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z Umową zgodnie z ust. 6–8 powyżej;
- 3) brak zgodności Produktu z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z Umową;
- 4) brak zgodności Produktu z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny Zestawu albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 6-8 powyżej;
- 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego.

10. Jeżeli Kupujący skorzysta z uprawnienia do obniżenia Ceny Zestawu, obniżona Cena Zestawu musi pozostawać w takiej proporcji do Ceny Zestawu, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z Umową

pozostaje do wartości Produktu zgodnego z Umową. Sprzedawca zwróci Kupującemu kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia Ceny Zestawu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Kupującego o obniżeniu Ceny Zestawu. Zwrot w/w części Ceny Zestawu następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący, chyba że Kupujący wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Kupujący nie może odstąpić od dostawy, która obejmowała Produkt niezgodny z Umową ani od Umowy, jeżeli brak zgodności Produktu z Umową jest nieistotny. Domniemywa się jednak, że brak zgodności Produktu z Umową jest istotny.

11. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych dostarczonych Produktów Kupujący może odstąpić od dostawy, która obejmowała Produkt niezgodny z Umową jedynie w odniesieniu do tych Produktów, a także w odniesieniu do innych Produktów nabytych przez Kupującego wraz z Produktami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Kupujący zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z umową.

12. W razie odstąpienia od dostawy, która obejmowała Produkt niezgodny z Umową lub od Umowy na skutek niezgodności Produktu z Umową Kupujący niezwłocznie zwróci Produkt Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwróci Kupującemu Cenę Zestawu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania. Zwrot ceny następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący, chyba, że Kupujący wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

13. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba, że termin przydatności Produktu do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Produktu, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności Produktu z Umową.

14. Produkt nie jest objęty gwarancją producenta/dystrybutora.

§ 4

MOŻLIWOŚĆ SKORZYSTANIA Z POZASĄDOWYCH SPOSOBÓW ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Kupujący jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 roku w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów polubownych przy Wojewódzkich Inspektorach Inspekcji Handlowej.

2. Kupujący może zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego między Kupującym a Sprzedawcą.

3. Kupujący może również skorzystać z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, do którego zadań należy m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów lub zwrócić się do organizacji pozarządowej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

4. Więcej informacji na temat powyższego można znaleźć na stronie <https://www.uokik.gov.pl>, w szczególności w zakładkach „Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich oraz „Inspekcja Handlowa”.

5. Do zawarcia Umowy przez Kupującego zastosowanie znajdują również postanowienia „Regulamin sklepu i serwisu internetowego pl.iqos.com”, „Regulaminu serwisu internetowego veev-vape.com/pl/pl”, oraz „Regulaminu serwisu internetowego zyn.com/pl”.

§ 5

ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Kupujący może w każdej chwili rozwiązać Umowę składając Sprzedawcy oświadczenie poprzez Konto w Serwisie lub kontaktując się z Centrum Obsługi Klienta i składając oświadczenie ustnie. Na równi z oświadczeniem Kupującego o rozwiązaniu Umowy Sprzedawca traktować będzie oświadczenie o cofnięciu przez niego zgody na prowadzenie Konta lub złożenie żądania natychmiastowego zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych lub złożenie innego, podobnego oświadczenia, które uniemożliwia Sprzedawcy dalsze wykonywanie Umowy.

2. W przypadku, gdy oświadczenie, o którym mowa powyżej dotrze do Sprzedawcy później niż 2 Dni Robocze przed pierwszym z Dni Dostawy, Sprzedawca podejmie próbę dostarczenia Kupującemu Zestawu na Adres Dostawy lub do punktu odbioru, ale Kupującemu przysługuje prawo odmowy odbioru tego Zestawu. W takim przypadku Cena Zestawu zapłacona przez Kupującego zostanie niezwłocznie zwrócona na kartę płatniczą przypisaną do Konta.

3. Sprzedawca ma prawo rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, jeżeli:

- 1) Kupujący dokonuje zakupu Zestawów w celach zarobkowych lub gospodarczych;
- 2) pomiędzy Sprzedawcą i Kupującym obowiązuje już umowa o treści analogicznej jak Umowa;
- 3) operator płatności po analizie ryzyka związanego z kartą płatniczą Kupującego wykaże ryzyko oszustwa, a Kupujący pomimo poinformowania go o wynikach takiej analizy nie przypisze do Konta innej karty, której analiza dokonana przez operatora płatności zakończy się wynikiem pozytywnym;
- 4) Kupujący naruszy postanowienia Ogólnych Warunków Sprzedaży.

4. Rozwiązanie Umowy przez Sprzedawcę lub Kupującego wywołuje ten skutek, że z karty płatniczej Kupującego przypisanej do Konta Kupującego nie będą pobierane dalsze płatności w związku z Umową, a Sprzedawca nie będzie dokonywał dalszych dostaw.

§ 6

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach Ogólnych Warunków Sprzedaży jest Sprzedawca.

2. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie na zasadach przewidzianych w Rozporządzeniu 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/WE (dalej jako „RODO”).

3. Dane osobowe przetwarzane są w następujących celach, na podstawie następujących przesłanek dopuszczalności przetwarzania oraz przez czas określony poniżej:

3.1 w celu uczestnictwa w Konsumenckim Programie Subskrypcji - przetwarzanie danych odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Sprzedawcy, przy czym przez uzasadniony interes należy rozumieć jako zapewnienie możliwości uczestnictwa w Konsumenckim Programie Subskrypcji ; czas przetwarzania Twoich danych jest równoznaczny okresowi korzystania z Konsumenckiego Programu Subskrypcji;

3.2 w celu realizacji obowiązku prowadzenia sprawozdawczości finansowej - przetwarzanie danych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO – tj. jest niezbędne go wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Sprzedawcy, czas przetwarzania wynosi 5 lat liczonych od zakończenia roku obrotowego, w którym wystawiono dokument księgowy;

3.3 w celu rozpatrzenia reklamacji - przetwarzanie danych odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Sprzedawcy, przy czym przez uzasadniony interes należy rozumieć możliwość rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji, czas przetwarzania jest równy czasowi przewidzianemu na złożenie i rozpatrzenie reklamacji;

3.4 w celach statystycznych, archiwalnych i zapewnienia rozliczalności wykonania obowiązków Sprzedawcy wynikających z przepisów prawa.

4. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji celów wskazanych w § 6 ust. 3 Ogólnych Warunków Sprzedaży.

5. Kupujący posiada prawo dostępu do treści swoich danych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, zgodnie z art. 15-22 RODO, oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. W celu realizacji tych praw prosimy o kontakt e-mail na adres contact.pl@iqos.com lub telefonicznie: 801 801 501 lub (+48) 22 455 14 04.

6. Dane Kupującego będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i będą poddawane profilowaniu.

7. Dane Kupującego mogą być przekazywane podwykonawcom Sprzedawcy oraz podmiotom upoważnionym przepisami prawa, tj. podmiotom świadczącym usługi serwisowe oraz wsparcia technicznego dla aplikacji, systemów informatycznych i/lub Stron, gdzie gromadzone są dane osobowe Kupujących, a także podmiotom obsługującym Sprzedawcę prawnie i księgowo oraz podmiotom upoważnionym przepisami prawa.

8. Dane Kupującego są przekazywane do państw trzecich (tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Lichtenstein i Islandię).

9. Sprzedawca będzie przetwarzał następujące dane Kupującego:

- a) imię i nazwisko,
- b) Adres Dostawy,
- c) kartę płatniczą podpiętą do Konta,
- d) adres e-mail,
- e) numer telefonu,
- f) adres zamieszkania.

10. Kupujący może się zwrócić do Sprzedawcy, jeżeli ma pytania dotyczące przetwarzania jego danych osobowych, wykorzystując adres email: contact.pl@iqos.com.

11. Więcej informacji o przetwarzaniu danych osobowych znajduje się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie <https://www.pmiprivacy.com/poland/pl/consumer/>; można je także uzyskać kontaktując się z Centrum Obsługi Klienta.

12. Kupującemu przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, www.uodo.gov.pl).

§ 7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej, a sądami do rozpatrywania sporów z nią związanych - sądy powszechne w Rzeczypospolitej Polskiej, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Wybór prawa polskiego na podstawie Ogólnych Warunków Sprzedaży nie pozbawia Kupującego ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym, na mocy prawa, które zgodnie z obowiązującymi regulacjami byłoby właściwe w przypadku braku wyboru.

3. Treść Ogólnych Warunków Sprzedaży stanowi Załącznik do Umowy oraz jest dostępna dla Kupującego bezpłatnie przez Konto, skąd Kupujący może w każdym czasie przeglądać, a także sporządzić ich wydruk lub pobrać Ogólne Warunki Sprzedaży (w formacie PDF).

4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Ogólnych Warunków Sprzedaży, w tym w przypadku wystąpienia jednej z poniżej wskazanych ważnych przyczyn:

a. zmiana przepisów prawa wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki Stron określone w Umowie;
b. konieczność dostosowania działalności Sprzedawcy do nakazów, orzeczeń, postanowień lub wytycznych wynikających z:

- decyzji właściwego w zakresie działalności Sprzedawcy organu administracji publicznej wpływającej na wzajemne prawa i obowiązki Stron określone w Umowie, lub

- orzeczenia sądowego znajdującego zastosowanie w zakresie działalności Sprzedawcy wpływającego na wzajemne prawa i obowiązki Stron określone w Umowie;

c. zmiana zakresu lub zasad sprzedaży Zestawu, polegająca na:

- wprowadzeniu nowych funkcjonalności lub warunków Programu Subskrypcji dotyczących sposobu zawierania Umowy, konfiguracji/zmian Zestawu przez Kupującego, zasad płatności, dostawy lub reklamacji, na korzyść Kupującego,
- modyfikacji istniejących funkcjonalności lub warunków Programu Subskrypcji, w tym zmiany limitów ilościowych Zestawu, zasad konfiguracji/zmiany Zestawu przez Kupującego, terminów płatności, zasad dostawy lub reklamacji, na korzyść Kupującego.

5. Zmiana treści Ogólnych Warunków Sprzedaży nie wpływa na prawa i obowiązki Stron związanych Umową. Do zawartej Umowy zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Sprzedaży z dnia jej zawarcia.

6. W przypadku dokonania zmian w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Sprzedawca udostępni ich tekst jednolity poprzez publikację na Stronach oraz poinformuje Kupującego o zmianach w korespondencji e-mail co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmian. Kupujący jest uprawniony rozwiązania Umowy (rezygnacji z subskrypcji) na zasadach określonych w § 5 Ogólnych Warunków Sprzedaży do dnia wejścia w życie zmian.

7. Żadna ze Stron nie może dokonać cesji praw lub obowiązków wynikających z Umowy.

8. Sprzedawca może zakończyć Konsumencki Program Subskrypcji z ważnych przyczyn natury biznesowej, w szczególności w przypadku zmiany strategii handlowej, reorganizacji działalności lub zakończenia oferowania Produktów objętych Konsumenckim Programem Subskrypcji. O zakończeniu Konsumenckiego Programu Subskrypcji Sprzedawca poinformuje Kupujących z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, za pośrednictwem wiadomości e-mail.

9. Z dniem wskazanym w komunikacie o zakończeniu Programu:

- nie będą zawierane nowe Umowy w ramach Konsumenckiego Programu Subskrypcji,
- dotychczasowe Umowy zawarte w ramach Konsumenckiego Programu Subskrypcji ulegną rozwiązaniu, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń przez Strony.

10. Zakończenie Konsumenckiego Programu Subskrypcji nie narusza praw nabytych Kupujących do świadczeń, które zostały im przyznane przed datą jego zakończenia.

Załącznik A do Ogólnych warunków sprzedaży w ramach programu subskrypcji z dnia 15.09.2025 r. („Ogólne Warunki Sprzedaży”) mający zastosowanie do Kupujących, których Konto obsługiwane jest zgodnie z zasadami „Regulaminu serwisu internetowego veev-vape.com/pl/pl” oraz „Regulaminu serwisu internetowego zyn.com/pl/pl”

Dodatkowe postanowienia dotyczące Dostawy Zestawu (kolejnych Zestawów, z wyłączeniem pierwszego Zestawu) do automatu paczkowego:

1. W szczególnych, niżej wskazanych, przypadkach Sprzedawca umożliwia Kupującemu wybór innej niż przesyłka kurierska formy dostawy Zestawu na terytorium Polski, tj. dostawy z wykorzystaniem automatu paczkowego.
2. Wskazana w ust. 1 powyżej forma dostawy jest dostępna dla Kupujących, którzy mają założone Konto oraz podlegali dodatkowej pozytywnej weryfikacji wieku i tożsamości (tzw. *hard age verification*) i w związku z tym ich dane widnieją już w konsumenckiej bazie danych Sprzedawcy jako zweryfikowane pod kątem wieku i tożsamości. Procedura *hard age verification* obejmuje w szczególności Kupujących wskazanych w „Regulaminie serwisu internetowego veev-vape.com/pl/pl” oraz „Regulaminie serwisu internetowego zyn.com/pl/pl”.
3. Przesyłka z Zestawem jest dostarczana do wybranego przez Kupującego automatu paczkowego, który jest traktowany jako Adres Dostawy.
4. Po umieszczeniu przesyłki w automacie paczkowym i otrzymaniu informacji od operatora realizującego dostawę do automatu paczkowego o możliwości odbioru przesyłki, Kupujący jest zobowiązany odebrać przesyłkę z Zestawem w ciągu 48 godzin od otrzymania tej informacji, chyba że Kupujący wybrał automat paczkowy dla którego obowiązują szczególne terminy odbioru przesyłek lub Kupujący dokonał przedłużenia terminy odbioru paczki, zgodnie z zasadami obowiązującymi u operatora realizującego dostawę do automatu paczkowego.
5. W przypadku nieodebrania przesyłki w terminie wskazanym powyżej przesyłka uważana będzie za nieodebraną, zostanie zwrócona do Sprzedawcy i jest traktowana jako zwłoka Kupującego z odebraniem przesyłki. Sprzedawca ma prawo anulować taką dostawę Zestawu.
6. W przypadku wyboru formy dostawy Zestawu z wykorzystaniem automatu paczkowego przez Kupującego, który nie spełnia przesłanek wskazanych w ust. 2 powyżej, Sprzedawca będzie uprawniony do anulowania dostawy takiego Zestawu.