

Ogólne Warunki Umowy (OWU) – Velora Natural

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy określają zasady zawierania i realizacji umów sprzedaży produktów marki **Velora Natural**, prowadzonych przez **IRCA-TECH sp. z o.o.**, z siedzibą w Kraczkowa 416e 37-124 Kraczkowa , NIP 8151816927, REGON 525637314, właściciela marki Velora Natural.
 2. Sprzedaż prowadzona jest za pośrednictwem portalu **Allegro.pl** oraz innych kanałów sprzedaży internetowej.
 3. Złożenie zamówienia jest równoznaczne z akceptacją niniejszych warunków przez Kupującego.
-

2. Przedmiot umowy

1. Przedmiotem sprzedaży są **środki czystości w postaci płynów czyszczących i pielęgnacyjnych** przeznaczonych do użytku domowego i profesjonalnego.
 2. Produkty Velora Natural są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i dopuszczone do obrotu zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 3. Wszelkie opisy, zdjęcia i parametry produktów mają charakter poglądowy — mogą nieznacznie różnić się od rzeczywistego wyglądu ze względu na specyfikę produkcji i ustawienia ekranów urządzeń Kupującego.
-

3. Zawarcie umowy i płatność

1. Umowa sprzedaży zostaje zawarta w momencie potwierdzenia zakupu przez Kupującego za pośrednictwem platformy Allegro lub innego systemu sprzedaży.
 2. Ceny produktów są podane w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT.
 3. Kupujący dokonuje płatności z wykorzystaniem metod dostępnych na platformie Allegro lub w sklepie internetowym (np. Allegro Pay, PayU, TPay, przelew tradycyjny).
 4. Sprzedawca przystępuje do realizacji zamówienia po zaksięgowaniu płatności.
-

4. Dostawa

1. Produkty dostarczane są na terytorium Polski i Unii Europejskiej za pośrednictwem firm kurierskich (np. InPost, DPD, Poczta Polska).
 2. Koszty dostawy są wskazane każdorazowo przy składaniu zamówienia.
 3. Kupujący zobowiązany jest do odbioru przesyłki oraz sprawdzenia jej stanu w obecności kuriera, jeśli jest to możliwe.
-

5. Reklamacje i zwroty

1. Reklamacje dotyczące produktów należy składać **wyłącznie w formie pisemnej** na adres e-mail: **biuro@veloranatural.pl**.
 2. Reklamacja musi zawierać:
 - o imię, nazwisko i dane kontaktowe Kupującego,
 - o numer zamówienia lub dokument zakupu,
 - o szczegółowy opis zgłaszanego problemu,
 - o **dokumentację zdjęciową** przedstawiającą wadę lub uszkodzenie produktu.
 3. Reklamacje rozpatrywane są w terminie **14 dni roboczych** od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.
 4. **Nie uznaje się reklamacji dotyczących produktów zużytych w całości**, ani uszkodzeń wynikających z niewłaściwego przechowywania, stosowania niezgodnie z instrukcją lub uszkodzeń mechanicznych powstałych po otwarciu opakowania.
 5. Reklamacje z tytułu uszkodzenia w transporcie będą rozpatrywane tylko wtedy, gdy zostaną odpowiednio udokumentowane zdjęciami (najlepiej wykonanymi przy odbiorze przesyłki).
 6. W przypadku uznania reklamacji, Sprzedawca może według uznania:
 - o wymienić produkt na nowy,
 - o zwrócić równowartość ceny produktu,
 - o zaoferować inny produkt w porozumieniu z Kupującym.
 7. **Wszelkie roszczenia rozpatrywane są polubownie**, z poszanowaniem zasad uczciwości i zaufania, **zawsze na korzyść uczciwego klienta**.
-

6. Odstąpienie od umowy

1. Kupującemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od otrzymania produktu, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z ustawy o prawach konsumenta.
 2. Ze względu na charakter produktów (płyny chemiczne), **nie przyjmujemy zwrotów otwartych, użytych lub zużytych w całości opakowań.**
 3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Kupujący powinien złożyć pisemne oświadczenie drogą mailową na adres **biuro@veloranatural.pl** i odesłać produkt w stanie nienaruszonym.
 4. Koszt odesłania towaru ponosi Kupujący.
-

7. Odpowiedzialność

1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z nieprawidłowego użycia produktów, niezgodnego z ich przeznaczeniem lub instrukcją.
 2. W przypadku zakupu hurtowego (dla firm), odpowiedzialność Sprzedawcy ograniczona jest do wartości zakupionego towaru.
-

8. Dane osobowe

1. Dane osobowe Kupujących są przetwarzane zgodnie z przepisami RODO i Polityką Prywatności dostępną na profilu sprzedawcy Allegro oraz stronie internetowej Velora Natural.
2. Dane przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji zamówienia, obsługi reklamacji oraz działań księgowych.

9. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
2. Spory wynikłe z zawartych umów będą rozwiązywane **polubownie**, a w przypadku braku porozumienia – przez właściwy sąd powszechny.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych warunków. Zmiany obowiązują od momentu ich opublikowania.

Ostatnia aktualizacja: 21.10.2025 r.

Kontakt: biuro@veloranatural.pl