

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO VIRTUALO.PL

obowiązujący od dnia 28.11.2025

(dalej jako „Regulamin”)

A. Czego dowiesz się w Regulaminie

Dziękujemy, że przed zakupem w sklepie internetowym virtualo.pl (dalej jako „Sklep”) czytasz nasz Regulamin, który:

- zawiera szczegółowy opis funkcjonalności Sklepu, w tym oferowane w Sklepie usługi;
- opisuje krok po kroku czynności, jakie powinny zostać wykonane w celu dokonania udanych zakupów;
- reguluje kwestie związane z prawem do odstąpienia od zawartej umowy o dostarczanie Treści Cyfrowych (dalej jako „Umowa”);
- opisuje procedurę reklamacji;
- zawiera inne przydatne w procesie zakupu informacje i wskazówki.

Część postanowień Regulaminu odnosi się wyłącznie do Konsumentów. Jesteś dla nas Konsumentem, jeśli jesteś osobą fizyczną korzystającą ze Sklepu:

- dokonującą zakupów w celu niezwiązanym bezpośrednio z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową lub
- dokonującą zakupów w celu bezpośrednio związanym z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową, ale zakup ten nie ma dla Ciebie charakteru zawodowego, który wynikałby w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Ciebie działalności gospodarczej.

Informujemy, że od dnia 28.11.2025 r. podmiotem prowadzącym sklep Virtualo.pl jest Empik S.A. z siedzibą w Warszawie.

B. Funkcjonalności i usługi oferowane przez Sklep

1. W ramach Sklepu, na czas kiedy jesteś w nim zarejestrowany, Empik (zob. **sekcję Q** Regulaminu, „Kim Jesteśmy”) umożliwia:

- składanie zamówień na znajdujące się w aktualnej ofercie Sklepu produkty w formatach elektronicznych, w tym e-booki (zapisane w formacie cyfrowym utwory literackie), audiobooki (zapisane w formacie cyfrowym ścieżki dźwiękowe zawierające odczytany przez lektora utwór literacki) oraz e-prasę (zapisane w formacie cyfrowym wydania prasy codziennej, tygodników oraz miesięczników) (dalej łącznie jako „Treści Cyfrowe”) w celu ich zakupu;
- korzystanie z usługi udostępnienia przestrzeni dyskowej w celu:
 - a) zamieszczenia informacji o dokonanych zakupach Treści Cyfrowych w postaci elektronicznej;
 - b) umożliwienia wielokrotnego, w granicach udzielonej Ci licencji na daną Treść Cyfrową zgodnie z właściwą dla danej Treści Cyfrowej kartą treści, pobrania Treści Cyfrowych w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu funkcjonalności Moja Biblioteka;

- c) przechowywania pobranych Treści Cyfrowych w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu funkcjonalności Moja Biblioteka;
 - zamawianie newsletterów (dalej jako „**Newsletter**”).
2. Treści Cyfrowe dostarczamy w najnowszej wersji dostępnej w chwili zawarcia Umowy, chyba że Umowa będzie stanowić inaczej. Będzie tak w przypadku, kiedy poinformujemy Ciebie (np. w karcie treści) o konkretnej wersji, w jakiej sprzedawana jest dana Treść Cyfrowa.
 3. O wymaganiach technicznych dla Treści Cyfrowych informujemy Cię na kartach treści.

C. Czego potrzebujesz, by rozpocząć zakupy

1. Aby móc w pełni korzystać ze Sklepu powinieneś mieć ukończone 18 lat lub posiadać pełną zdolność do czynności prawnych albo być osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, ale mogącą we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania.
2. Do dokonywania zakupów w naszym Sklepie nie potrzebujesz specjalnego sprzętu czy oprogramowania. Wystarczy jedynie urządzenie z dostępem do Internetu i przeglądarką internetową typu Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari w aktualnej wersji. Dodatkowo, powinieneś posiadać aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).

D. Rejestracja w Sklepie

1. Aby dokonać zakupów w Sklepie, powinieneś zarejestrować się w Sklepie w celu utworzenia nieodpłatnie swojego konta klienta (dalej jako „**Konto**”).
2. W tym celu wypełnij formularz rejestracyjny znajdujący się na stronie internetowej Sklepu, podając zgodne z prawdą wszystkie wymagane dane, w tym login, hasło, dane kontaktowe oraz składając wszystkie wymagane przy rejestracji zgody i oświadczenia.
3. Poprzez kliknięcie przycisku „Zarejestruj się” potwierdzasz, że przeczytałeś, zrozumiałeś i akceptujesz Regulamin i zobowiązujesz się do jego przestrzegania.
4. Po wypełnieniu i potwierdzeniu prawdziwości danych osobowych w formularzu rejestracyjnym, na podany w nim adres e-mail otrzymasz wiadomość zawierającą prośbę o potwierdzenie rejestracji.
5. Z chwilą potwierdzenia przez nas założenia Konta, nabywasz prawo do korzystania z aktualnych funkcjonalności Sklepu, w szczególności do nabywania znajdujących się aktualnie w sprzedaży Treści Cyfrowych.
6. Możesz posiadać tylko jedno Konto.
7. W przypadku zmiany danych osobowych lub adresu e-mail powinieneś niezwłocznie zaktualizować podane podczas rejestracji w Sklepie dane osobowe. Brak aktualizacji tych danych może skutkować uniemożliwieniem prawidłowego świadczenia usług i sprzedaży Treści Cyfrowych.
8. Ze względów bezpieczeństwa pamiętaj, aby nie udostępniać swojego loginu i hasła do Konta innym osobom.

9. Niezwłocznie poinformuj nas w przypadku utraty hasła lub loginu do Konta, jak również o możliwym wejściu przez osoby trzecie w posiadanie tych danych.
10. Pamiętaj, że możesz zlikwidować swoje Konto bez podania przyczyny. W tym celu wyślij wiadomość e-mail na adres pomoc@virtualo.pl albo wyślij pisemne oświadczenie na nasz adres wskazany w **sekcji M** Regulaminu pkt 2.
11. Umowa o korzystanie ze Sklepu może zostać rozwiązana przez nas bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszenia przez Ciebie zobowiązań wynikających z Regulaminu lub przepisów prawa, a także w przypadku naruszenia przez Ciebie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego. Z przyczyn wskazanych w niniejszym ustępie może również zawiesić Twoje Konto.

E. Procedura zakupu

1. Pamiętaj, że zakup prezentowanych w ramach sklepu Treści Cyfrowych może być ograniczony ilościowo, a dostęp do nich ograniczony czasowo.
2. W ramach Sklepu umożliwiamy Ci następujące modele zakupu Treści Cyfrowych:
 - a) klasyczny zakup elektronicznego egzemplarza Treści Cyfrowej;
 - b) zakup elektronicznego egzemplarza Treści Cyfrowej oferowanej w przedsprzedaży;
 - c) zakup elektronicznego egzemplarza Treści Cyfrowej dla osoby trzeciej.
3. Dostępne dla konkretnej Treści Cyfrowej modele jej zakupu zawarte są w informacjach udostępnianych na karcie treści.
4. Karty treści w Sklepie, opisy Treści Cyfrowych oraz informacje o cenie i dostępności Treści Cyfrowych nie stanowią oferty Empik w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy, o którym mowa w art. 71 Kodeksu cywilnego.
5. Oznacza to, że poprzez samo złożenie zamówienia w Sklepie, nie zawierasz z nami Umowy, jedynie składasz zapytanie ofertowe dotyczące określonej Treści Cyfrowej w cenie i o cechach podanych w karcie treści dostępnej w Sklepie.
6. Realizacja ofert wynikających ze złożonych przez klientów Sklepu zamówień następuje według kolejności wpływania potwierdzonych ofert na poszczególne Treści Cyfrowe, aż do wyczerpania się zapasów. Każda Treść Cyfrowa podana w Twoim zamówieniu jest przedmiotem osobnej oferty.
7. Po wyborze Treści Cyfrowej dodaj ją do koszyka, aby złożyć nam ofertę zakupu danej Treści Cyfrowej.
8. Przejdź następnie do koszyka i potwierdź złożenie oferty zakupu poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę” lub równoznacznego, a następnie dokonaj płatności (w zależności od wyboru sposobu płatności, możesz zostać przeniesiony na stronę operatora płatności). O szczegółach płatności przeczytasz w **sekcji F** Regulaminu.
9. W przypadku składania ofert na Treści Cyfrowe, których dostarczenie odbywać się będzie w sposób inny niż poprzez zakładkę „Moja Biblioteka”, podaj dokładne dane do wysyłki.
10. Po złożeniu oferty oraz po dokonaniu płatności, niezwłocznie i nie później niż w ciągu 3 godzin, otrzymasz od nas wiadomość e-mail potwierdzającą przyjęcie zamówienia do realizacji. Z chwilą wysłania przez nas potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, zawierana jest Umowa na warunkach wynikających z Regulaminu.

11. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy sprzedaży Treści Cyfrowych w przypadku naruszenia przez Ciebie warunków Regulaminu lub przepisów obowiązującego prawa.
12. Wymogi techniczne, jakie powinny spełniać posiadane przez Ciebie urządzenia dla celów korzystania z zakupionych w ramach Sklepu Treści Cyfrowej w postaci elektronicznej, zasady zakupu poszczególnych rodzajów Treści Cyfrowych, zasady dostarczenia oraz korzystania z Treści Cyfrowych, znajdziesz na karcie treści.
13. Treści Cyfrowe dostarczymy niezwłocznie po otrzymaniu przez nas od podmiotu realizującego płatność potwierdzenia uiszczenia płatności, nie później niż w ciągu 3 godzin. W przypadku przedsprzedaży, realizacja zakupu Treści Cyfrowej (udostępnienie zamówionej Treści Cyfrowej) odbywa się niezwłocznie po premierze Treści Cyfrowej, tj. w terminach podanych na karcie treści, nie wcześniej jednak niż po otrzymaniu przez nas od podmiotu realizującego płatność potwierdzenia uiszczenia płatności za Treść Cyfrową.
14. Po otrzymaniu przez nas informacji o dokonanej płatności za Treść Cyfrową otrzymasz wiadomość e-mail, która zawierać będzie potwierdzenie otrzymania płatności oraz informacje odnośnie do sposobu pobrania zamówionej Treści Cyfrowej.

F. Jak zapłacić za zakup Treści Cyfrowych

1. Ceny Treści Cyfrowych wskazane na stronach internetowych Sklepu zawierają VAT i podawane są w złotych.
2. Zakup Treści Cyfrowej w Sklepie powinien być opłacony z góry. Szczegółowe informacje o dostępnych formach płatności są zawsze widoczne w trakcie dokonywania zakupu.
3. W celu zapewnienia Ci wygody, udostępniamy Ci wiele sposobów realizacji płatności z góry: przelewem bankowym, kartą płatniczą, BLIK-iem, PayPal oraz za pośrednictwem jednego z operatorów płatności akceptowanych w Sklepie. Aktualnie dostępne sposoby płatności oraz listę operatorów płatności akceptowanych w Sklepie znajdziesz pod adresem: <https://virtualo.pl/pomoc/>.

G. Dostęp do zakupionych Treści Cyfrowych

1. Treści Cyfrowe udostępniane są w ramach Konta, w zakładce „Moja Biblioteka”. W przypadku zakupu Treści Cyfrowej dla osoby trzeciej, Treść Cyfrowa udostępniana jest w ramach Konta osoby trzeciej wskazanej podczas zakupu. W przypadku, gdyby osoba trzecia wskazana w procesie zakupu nie miała Konta, na wskazany przez Ciebie adres e-mail takiej osoby wyślemy wiadomość e-mail zawierającą link umożliwiający założenie i aktywację Konta.
2. Zakładka „Moja Biblioteka” zawiera informacje o wszystkich Treściach Cyfrowych, jakie zostały przez Ciebie nabyte. W zależności od stosowanego w odniesieniu do danej Treści Cyfrowej systemu zabezpieczenia, masz możliwość nieograniczonego lub ograniczonego pobierania tej Treści Cyfrowej na posiadane przez siebie urządzenia.
3. W celu pobrania Treści Cyfrowej kliknij na znajdującą się przy Treści Cyfrowej ikonkę symbolizującą wybrany przez Ciebie format, w jakim chcesz pobrać Treść Cyfrową (np. EPUB, MOBI lub PDF w przypadku e-booków, PDF w przypadku e-prasy, MP3 w przypadku audiobooków).
4. Masz prawo korzystać z Treści Cyfrowej na własny użytek prywatny.

5. Możesz odczytywać/odtwarzać pobrane Treści Cyfrowe w urządzeniach elektronicznych, wprowadzać do pamięci komputera lub innych urządzeń w celu zapoznania się z ich treścią, bez możliwości zmieniania struktury elektronicznej lub innego modyfikowania pliku i dalszego udostępniania na użytek inny niż prywatny.
6. Pamiętaj, że nie jesteś uprawniony do:
 - a) rozpowszechniania ani wprowadzania do obrotu Treści Cyfrowych, ani w całości ani we fragmentach;
 - b) ingerowania w zawartość Treści Cyfrowej;
 - c) publikacji, dystrybucji, powielania i kopiowania Treści Cyfrowej na użytek inny niż prywatny;
 - d) usuwania oznaczeń właściciela oraz technicznych zabezpieczeń z Treści Cyfrowej;
 - e) jakiegokolwiek komercyjnego wykorzystywania Treści Cyfrowej.
7. Możesz korzystać z Treści Cyfrowej na nie więcej niż 99 odrębnych urządzeniach. Postanowienia zdania poprzedzającego nie mają zastosowania do Treści Cyfrowej zabezpieczonej przy wykorzystaniu Adobe DRM, która to Treść Cyfrowa może być skopiowana przez Klienta na nie więcej niż 6 odrębnych urządzeniach.
8. Treści Cyfrowe dostępne w Sklepie zabezpieczone są Watermarkiem lub Adobe DRM albo innym powszechnie stosowanym sposobem zabezpieczenia treści cyfrowych.
9. Do odczytania Treści Cyfrowych niezbędne jest zainstalowanie oprogramowania Adobe Digital Editions lub innego wskazanego w opisie danej Treści Cyfrowej. Informacja o zastosowanym zabezpieczeniu znajduje się na karcie każdej Treści Cyfrowej.

H. Promocje

1. Treści Cyfrowe sprzedawane w Sklepie mogą być objęte akcjami promocyjnymi (dalej jako: „**Promocje**”).
2. Zasady poszczególnych Promocji opisane są w odrębnych regulaminach Promocji.
3. Promocje nie podlegają łączeniu, o ile regulamin danej Promocji nie stanowi inaczej.

I. Vouchery

1. Umożliwiamy Ci odpłatne nabywanie voucherów prezentowych (dalej jako „**Voucher**”) w formie pliku PDF zawierającego kod umożliwiający pobranie wybranej przez nabywcę Treści Cyfrowej dostępnej w dacie zakupu Vouchera w Sklepie.
2. Voucher nie podlega wymianie na środki pieniężne (gotówkę) w całości lub w części.
3. Voucher jest ważny przez 90 dni od daty jego wydania, tj. od dnia jego zakupu wskazanego w jego treści.
4. W przypadku zakupu Vouchera dla wskazanej przez Ciebie osoby trzeciej, która nie posiada Konta, wykorzystanie Vouchera może nastąpić jedynie po uprzednim założeniu przez taką osobę Konta, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
5. W chwili dokonania transakcji w Sklepie skutkującej kupnem Vouchera, otrzymasz informację e-mailem potwierdzającą jego nabycie.

6. Voucher może zostać wykorzystany poprzez wpisanie zawartego na nim kodu w ramach Konta.
7. Wszelkie reklamacje związane z zakupem oraz użyciem Vouchera będą rozpatrywane na zasadach określonych w **sekcji M** Regulaminu.
8. Dokonując zakupu Vouchera, oświadczasz, że zapoznałeś się z treścią Regulaminu i akceptujesz jego postanowienia.
9. Jeśli jesteś Konsumentem, możesz skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od zakupu niewykorzystanego Vouchera w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania, na zasadach opisanych w **sekcji J** Regulaminu. Powyższe prawo do odstąpienia nie przysługuje w przypadku wyrażenia zgody na udostępnienie Treści Cyfrowych przed upływem okresu do odstąpienia od Umowy.

J. Odstąpienie od Umowy

1. Zawarcie Umowy uzależnione jest od:
 - a) wyrażenia przez Ciebie, przed złożeniem zamówienia, zgody na dostarczenie Treści Cyfrowej przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu do odstąpienia od Umowy oraz
 - b) złożenia przez Ciebie, przed złożeniem zamówienia, oświadczenia, że przyjmujesz do wiadomości w związku z tym utratę prawa do odstąpienia od Umowy z chwilą dostarczenia Treści Cyfrowej.
2. Niezależnie od powyższego, jeżeli jesteś Konsumentem, masz możliwość odstąpienia od Umowy, dopóki nie dostarczymy Ci Treści Cyfrowej. W tym celu możesz skorzystać z przygotowanego przez nas wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego **załącznik nr 1** do Regulaminu lub ustawowego wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego **załącznik nr 2** do Regulaminu.
3. Jeśli jesteś Konsumentem, a mimo Twojej reklamacji związanej z niedostarczeniem Treści Cyfrowej nie dostarczymy Tobie Treści Cyfrowej niezwłocznie lub w uzgodnionym w ramach reklamacji terminie, masz prawo odstąpić od Umowy.
4. Jeśli jesteś Konsumentem, nawet jeśli nie złożyłeś reklamacji związanej z niedostarczeniem Treści Cyfrowej, masz prawo odstąpić od Umowy, jeśli oświadczyliśmy lub z okoliczności wyrażnie wynika, że nie dostarczymy Tobie Treści Cyfrowej.
5. Jeśli jesteś Konsumentem, nawet jeśli nie złożyłeś reklamacji związanej z niedostarczeniem Treści Cyfrowej, masz prawo odstąpić od Umowy, jeśli uzgodniliśmy lub z okoliczności zawarcia Umowy wynikało, że określony termin dostarczenia Treści Cyfrowej miał dla Ciebie istotne znaczenie, a my nie dostarczyliśmy Treści Cyfrowej w tym terminie.
6. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy na dostawę Treści Cyfrowej, poinformuj nas o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia wysłanego pocztą elektroniczną na adres wskazany w **sekcji M** pkt 2 Regulaminu lub pocztą na nasz adres wskazany w tym samym punkcie.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy zwrócimy Ci niezwłocznie wszystkie otrzymane płatności, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia. Zwrot płatności dokonany zostanie przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej

transakcji, chyba że wyraźnie zgodziłeś się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku nie poniesiesz żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

K. Nielegalne treści

1. Jeśli uznasz, że w Sklepie znajdują się treści, które można uznać za nielegalne, możesz powiadomić nas o tym za pośrednictwem tego formularza: <https://virtualo.pl/dsa-formularz/>.
2. Jeżeli Twoje zgłoszenie zawiera dane kontaktowe, prześlemy Ci powiadomienie otrzymania zgłoszenia oraz powiadomienie o naszej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie. Powiadomienie to zawierać będzie także informację o ewentualnym korzystaniu ze zautomatyzowanych środków wykorzystywanych na potrzeby rozpatrywania zgłoszeń lub podejmowania decyzji.
3. Każde zgłoszenie zostanie rozpatrzone, a decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, będą podejmowane w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności.
4. Rozpatrywanie zgłoszeń to ważne zadanie, a podjęte na podstawie zgłoszeń decyzje mogą być bardzo istotne, dlatego zgłoszenia powinny być dokonywane w dobrej wierze, ze szczerą intencją usunięcia faktycznie nielegalnych treści oraz bez nadużywania instytucji zgłoszenia.
5. Oprócz rozpatrywania samych zgłoszeń i wydawania decyzji na ich podstawie będziemy również oceniać – w sposób terminowy i obiektywny, z zachowaniem należytej staranności – czy nie dochodzi do nadużycia prawa do dokonywania zgłoszeń.
6. W tym celu uwzględniać będziemy m.in. następujące okoliczności:
 - a) liczbę bezwzględną oczywiście nielegalnych treści, które zostały odpowiednio przekazane, dokonane lub wniesione w danym okresie;
 - b) względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń odpowiednio przekazanych lub dokonanych w danym okresie;
 - c) charakter nielegalnych treści i konsekwencje zgłoszeń;
 - d) zamiar zgłaszającego, jeżeli można go określić.
7. Jeżeli uznamy, że nadużywasz prawa do zgłoszeń, możemy zawiesić rozpatrywanie Twoich zgłoszeń, przy czym nie zrobimy tego bez uprzedniego ostrzeżenia.
8. Jeżeli dokonasz w okresie jednego miesiąca przynajmniej trzech niezasadnych zgłoszeń dotyczących tej samej osoby otrzymasz ostrzeżenie o możliwym zawieszeniu rozpatrywania Twoich zgłoszeń. Jeżeli w okresie jednego miesiąca od dnia otrzymania tego ostrzeżenia dokonasz kolejnego zgłoszenia dotyczącego tej samej osoby, które okaże się niezasadne, zawiesimy rozpatrywanie Twoich zgłoszeń dotyczących tej osoby na dwa kolejne miesiące.
9. Jeżeli dokonasz w okresie jednego miesiąca przynajmniej 10 zgłoszeń, z których przynajmniej 80% okazało się niezasadnych, otrzymasz ostrzeżenie o możliwym zawieszeniu rozpatrywania Twoich zgłoszeń. Jeżeli w okresie jednego miesiąca od dnia otrzymania tego ostrzeżenia dokonasz kolejnych zgłoszeń, które również w 80% okażą się niezasadne, zawiesimy rozpatrywanie Twoich zgłoszeń na dwa kolejne miesiące.
10. Jeżeli dokonasz w okresie następujących po sobie trzech miesięcy 20 zgłoszeń, z których przynajmniej 90% okazało się niezasadnych, otrzymasz ostrzeżenie o możliwym zawieszeniu

rozpatrywania Twoich zgłoszeń. Jeżeli w okresie jednego miesiąca od dnia otrzymania tego ostrzeżenia dokonasz kolejnych zgłoszeń, które również w 90% okażą się niezasadne, zawiesimy rozpatrywanie Twoich zgłoszeń na cztery kolejne miesiące.

L. Wewnętrzny system rozpatrywania skarg

1. Zapewniamy dostęp do skutecznego wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg, który umożliwia elektroniczne i bezpłatne wnoszenie skarg na decyzję podjętą po otrzymaniu zgłoszenia lub na decyzje podjęte w związku ze stwierdzeniem nielegalnych treści.
2. Skargę można wnieść m.in. na następujące decyzje:
 - a) w sprawie usunięcia informacji lub uniemożliwieniu do nich dostępu lub ograniczeniu widoczności informacji;
 - b) w sprawie zawieszenia lub zakończenia świadczenia usługi, w pełni lub częściowo;
 - c) w sprawie zawieszenia lub zamknięcia Konta.
3. Do złożenia skargi służy formularz dostępny tu: <https://virtualo.pl/dsa-formularz/>.
4. Skargę można wnieść w terminie 6 miesięcy od otrzymania informacji o naszej decyzji.
5. Osoba, do której skierowana jest decyzja wydana przez nas na skutek złożonej skargi, ma prawo wyboru dowolnego, certyfikowanego organu pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących decyzji podjętych przez Spółkę. Certyfikacji ww. organu dokonuje koordynator ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego UE, w którym znajduje się siedziba organu pozasądowego rozstrzygania sporów.
6. Skorzystanie z powyższego uprawnienia pozostaje bez uszczerbku dla prawa do wszczęcia postępowania przed sądem.

M. W jaki sposób zareklamować zakup

1. Mamy obowiązek dostarczania Treści Cyfrowych zgodnych z Umową.
2. W przypadku wystąpienia niezgodności Treści Cyfrowych z Umową, masz prawo zareklamować Treści Cyfrowe z tytułu rękojmi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, poprzez następujące kanały komunikacji:
 - a) mailowo - na adres: pomoc@virtualo.pl (z zalecanym tematem wiadomości: „Reklamacja Virtualo.pl”);
 - b) pisemnie - na adres siedziby Empik: Empik S.A., ul. Marszałkowska 104/122, 00-017 Warszawa (z zalecanym dopiskiem „Reklamacja Virtualo.pl”).
3. Treść Cyfrowa jest zgodna z Umową, jeśli:
 - a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji Treści Cyfrowej pozostają zgodne z Umową;
 - b) przydatność Treści Cyfrowej do szczególnego celu, do którego Treść Cyfrowa jest Tobie potrzebna jako Konsumentowi, o której powiadomiłeś nas najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, i który to cel zaakceptowaliśmy, pozostaje zgodna z Umową;

- c) Treść Cyfrowa nadaje się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z Treści Cyfrowej tego rodzaju z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - d) Treść Cyfrowa występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla Treści Cyfrowej tego rodzaju i których jako Konsument możesz rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Treści Cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez nas, naszych poprzedników prawnych lub osoby działające w naszym imieniu;
 - e) Treść Cyfrowa została dostarczona z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia jako Konsument możesz rozsądnie oczekiwać;
 - f) Treść Cyfrowa jest zgodna z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione Tobie jako Konsumentowi przez nas przed zawarciem Umowy.
- 4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej imię, nazwisko lub pełną nazwę oraz adres e-mail i Twój login, jakimi posłużyłeś się do założenia Konta, numer zamówienia i określenie Treści Cyfrowej, których dotyczy reklamacja oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń wraz z żądaniem związanym ze składaną reklamacją.
 - 5. Pamiętaj, że możliwe żądania określają przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta dotyczące rękojmi konsumenckiej.
 - 6. W ciągu 14 dni kalendarzowych ustosunkujemy się do Twojej reklamacji w taki sam sposób, w jaki złożyłeś reklamację, tj. listownie na podany w reklamacji adres albo za pomocą wiadomości e-mail, i powiadomi o sposobie dalszego postępowania.
 - 7. Pamiętaj, że jako Konsument powinienes współpracować z nami (w rozsądnym zakresie i przy użyciu najmniej uciążliwych środków technicznych) w celu ustalenia, czy brak zgodności Treści Cyfrowej z Umową w odpowiednim czasie wynika z cech Twojego środowiska cyfrowego.

L. W jaki sposób zareklamować działanie Sklepu

- 1. Jeśli chciałbyś zareklamować działanie samego Sklepu swoją reklamację zgłoś w następującej formie:
 - a) mailowo - na adres: pomoc@virtualo.pl (z zalecanym tematem wiadomości: „Reklamacja Virtualo.pl”);
 - b) pisemnie - na adres siedziby Empik: Empik S.A. ul. Marszałkowska 104/122, 00-017 Warszawa (z zalecanym dopiskiem „Reklamacja Virtualo.pl”).
- 2. Reklamacja powinna zawierać Twoje dane osobowe (imię i nazwisko lub pełna nazwa, dokładny adres lub adres e-mail, a także Twój login), jak również wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania.
- 3. Na Twoją reklamację odpowiemy w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, w taki sam sposób, jak złożyłeś reklamację: tj. listownie na podany w reklamacji adres albo za pomocą wiadomości e-mail.

L. Newsletter

1. Chcemy żebyś na bieżąco śledził nasz Sklep, dlatego masz możliwość zamówienia Newslettera.
2. Zamówienie Newslettera może nastąpić w trakcie rejestracji Konta, jak również w dowolnej chwili poprzez wyrażenie zgody na otrzymywanie Newslettera w ramach Konta.
3. W ramach Newslettera możemy przekazywać informacje handlowe drogą elektroniczną, na co, zamawiając Newsletter, wyrażasz zgodę.
4. Możesz zrezygnować z Newslettera, jak również cofnąć zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną, w każdej chwili. Rezygnacja z Newslettera może nastąpić poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres pomoc@virtualo.pl, modyfikację ustawień Konta, wysłanie pisemnego oświadczenia o cofnięciu zgody na otrzymywanie Newslettera na nasz adres oraz kliknięcie na link znajdujący się w przesłanym Newsletterze.

M. Kontakt

W celu uzyskania dodatkowych informacji, zapoznaj się z zakładką FAQ (<https://virtualo.pl/pomoc/>) lub skontaktuj się z Centrum Wsparcia Klienta lub mailowo: pomoc@virtualo.pl.

N. Dane osobowe – odesłanie

Wszelkie dane osobowe podane przez Ciebie w Sklepie przetwarzane są przez Empik, który jest administratorem danych. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych oraz przysługujących ci praw znajdziesz w Polityce Prywatności dostępnej na stronie <https://virtualo.pl/polityka-prywatnosci>.

O. Zmiana Regulaminu

1. Możemy wprowadzić zmiany w Regulaminie tylko z następujących ważnych przyczyn:
 - a) konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem;
 - b) konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
 - c) rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Sklepu, w tym wprowadzenie nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiana istniejących funkcjonalności Sklepu;
 - d) zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - e) konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
 - f) zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
 - g) poprawa obsługi klientów;
 - h) zmiana procesu zawierania umów za pośrednictwem Sklepu.

2. O wszelkich zmianach w Regulaminie poinformujemy poprzez komunikat opublikowany na stronie Sklepu.
3. Zmiany w Regulaminie będą obowiązywać najwcześniej 7 dni od daty, kiedy poinformujemy o takich zmianach.
4. Zmiany w Regulaminie nie będą wpływać na Twoje zamówienie, jeśli złożysz je przed takimi zmianami – zrealizujemy je na dotychczasowych zasadach.

P. Rekomendacje

1. W Sklepie stosujemy system rekomendacji Treści Cyfrowych, który umożliwia sugerowanie odbiorcom usługi konkretnych Treści Cyfrowych i ich szeregowanie.
2. System rekomendacji działa w następujących obszarach:

a) listing Treści Cyfrowych - Treści Cyfrowe są prezentowane w oparciu o funkcjonalności pozwalające na wybór przez odbiorcę usługi zasad sortowania Treści Cyfrowych według następujących kryteriów:

- a. sortowanie wg tytułu (od A do Z);
- b. sortowanie wg tytułu (od Z do A);
- c. sortowanie wg ceny (od najniższej);
- d. sortowanie wg ceny (od najwyższej);
- e. sortowanie wg daty dodania (od najnowszej);
- f. sortowanie wg daty dodania (od najstarszej);
- g. sortowanie wg wolumenu sprzedaży (od najwyższego) – kolejność Treści Cyfrowych ustawiona jest według zebranych informacji o liczbie zrealizowanych transakcji obejmujących daną Treść Cyfrową, od najwyższej do najniższej;
- h. sortowanie wg wolumenu sprzedaży (od najniższego) - kolejność Treści Cyfrowych ustawiona jest według zebranych informacji o liczbie zrealizowanych transakcji obejmujących daną Treść Cyfrową, od najniższej do najwyższej;

W zależności od konkretnej podstrony, domyślnym kryterium sortowania jest albo wolumen sprzedaży (od najwyższego) albo subiektywny wybór zespołu redakcyjnego Sklepu. Dodatkowo, rekomendacje w zakresie wyświetlanych Treści Cyfrowych opierają się na analizie trafności wyszukiwanej frazy do tytułu i atrybutów Treści Cyfrowej.

- b) strony głównej Sklepu, podstron oraz stron poszczególnych kategorii Treści Cyfrowych - system rekomendacji Treści Cyfrowych uwzględnia (i) subiektywny wybór Treści Cyfrowych zespołu redakcyjnego Sklepu, (ii) datę dodania Treści Cyfrowej (od najnowszej) - w przypadku rekomendacji nowości lub (iii) wolumen sprzedaży (od najwyższego) - w przypadku rekomendacji bestesellerów;
- c) koszyka oraz karty produktu - w koszyku, obok Treści Cyfrowych wybranych do zakupu przez odbiorcę usługi, oraz na karcie produktu, odbiorcy usługi rekomendowane są Treści Cyfrowe w oparciu o wolumen sprzedaży (od najwyższego) oraz subiektywny wybór Treści Cyfrowych zespołu redakcyjnego Sklepu.

Q. Kim jesteśmy

Sklep jest prowadzony przez Empik S.A. z siedzibą w Warszawie (00-017), ul. Marszałkowska 104/122, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000636785, NIP 5260207427, kapitał zakładowy 97.028.362 złotych, opłacony w całości.

R. Rozwiązywanie sporów

1. Jeżeli jesteś Konsumentem, możesz uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w sprawie sporu z nami, między innymi zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Informacje dla Konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl) w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.
2. Jeśli nie jesteś Konsumentem, ewentualne spory powstałe z nami rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla naszej siedziby.

Załącznik nr 1 – Przygotowany przez nas formularz odstąpienia od Umowy [na końcu dokumentu]

Załącznik nr 2 – Ustawowy wzór formularza odstąpienia od Umowy [pod linkiem: <https://sip.lex.pl/ressrv/media/62969656.pdf>]

Załącznik

Formularz odstąpienia od Umowy

Miejscowość, data

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Empik S.A.

ul. Marszałkowska 104/122

00-017 Warszawa

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Ja/My (*).....niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*)
odstąpieniu od umowy o dostarczanie następujących treści
cyfrowych:, nr
zamówienia

Data zawarcia umowy (*).....

.....

Podpis konsumenta