Regulamin sklepu internetowego Studio Balans

Studio Balans · KORAL T&E sp. z o.o. · wersja z 5 listopada 2026 r.

Obowiązuje od 5 listopada 2026 r. Regulamin w PDF dostajesz też w e-mailu z potwierdzeniem zamówienia.

§ 1. Postanowienia ogólne i dane Sprzedawcy

1. Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego Studio Balans dostępnego pod adresem https://sklep.studiobalans-niepolomice.pl (dalej: „Sklep"), w tym zasady składania zamówień, zawierania i wykonywania umów sprzedaży, płatności, dostawy, odstąpienia od umowy i reklamacji. Regulamin jest także regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Sklep prowadzi i sprzedawcą jest **KORAL T&E sp. z o.o.** z siedzibą w Woli Batorskiej (Wola Batorska 723, 32-007 Wola Batorska), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000938005, NIP 6793229231, REGON 520739694, kapitał zakładowy 5 000,00 zł, działająca pod marką Studio Balans (dalej: „Sprzedawca").
3. Kontakt ze Sprzedawcą:
   - adres do korespondencji, zwrotów i reklamacji oraz miejsce odbioru osobistego: Studio Balans, ul. 3 Maja 13 (1 piętro), 32-005 Niepołomice;
   - e-mail: studiobalanswm@gmail.com;
   - telefon: +48 451 060 072 (w godzinach otwarcia studia; opłata jak za zwykłe połączenie według taryfy operatora Klienta).
4. Sklep jest przeznaczony dla Klientów z Polski. Sprzedawca dostarcza Produkty wyłącznie na adresy i do punktów odbioru na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Regulamin jest udostępniany bezpłatnie na stronie Sklepu w sposób, który pozwala go pobrać (także jako plik PDF), zapisać i wydrukować. Klient otrzymuje go także wraz z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia do realizacji (§ 5 ust. 6).
6. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W razie sprzeczności postanowień Regulaminu z takimi przepisami stosuje się przepisy.
7. Zakup voucherów (bonów podarunkowych) na usługi Studio Balans odbywa się na stronie www.studiobalans-niepolomice.pl na zasadach odrębnego Regulaminu Voucherów.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Klient** — osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu lub zawierająca umowę ze Sprzedawcą. Osoba niepełnoletnia może korzystać ze Sklepu w zakresie, w jakim pozwalają na to przepisy prawa.
2. **Konsument** — Klient będący osobą fizyczną, który zawiera umowę ze Sprzedawcą w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** — Klient, o którym mowa w § 14.
4. **Produkt** — rzecz ruchoma (w szczególności kosmetyk, perfumy, mgiełka lub akcesorium kosmetyczne) oferowana w Sklepie.
5. **Umowa sprzedaży** — umowa sprzedaży Produktów zawarta na odległość za pośrednictwem Sklepu.

6. **Konto** — bezpłatna usługa elektroniczna, oznaczona adresem e-mail i hasłem, w ramach której przechowywane są dane Klienta i historia jego zamówień („Moje konto").
7. **Formularz zamówienia** — usługa elektroniczna w Sklepie (koszyk i strona „Zamówienie") umożliwiająca złożenie zamówienia.
8. **Zamówienie** — oświadczenie woli Klienta złożone za pomocą Formularza zamówienia, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży.
9. **Dzień roboczy** — dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
10. **Operator płatności** — PayU S.A. (§ 6 ust. 2).
11. **Przewoźnik** — InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, realizująca dostawy do Paczkomatów i przesyłki kurierskie.

§ 3. Usługi elektroniczne w Sklepie

1. Sprzedawca świadczy w Sklepie bezpłatnie następujące usługi elektroniczne:
   1) **przeglądanie i wyszukiwanie Produktów** oraz korzystanie z koszyka — bez rejestracji;
   2) **Formularz zamówienia** — umowa o tę usługę jest zawierana z chwilą rozpoczęcia wypełniania formularza i kończy się z chwilą złożenia Zamówienia albo wcześniejszego zaprzestania wypełniania formularza przez Klienta;
   3) **Konto** — umowa o prowadzenie Konta jest zawierana na czas nieoznaczony z chwilą rejestracji (w zakładce „Moje konto" albo przez zaznaczenie w Formularzu zamówienia pola „Załóż mi konto", które nie jest zaznaczone domyślnie, i ustawienie hasła z linku przesłanego e-mailem). Konto pozwala m.in. zapisać dane do wysyłki i faktury, przeglądać historię zamówień i ponowić płatność za nieopłacone Zamówienie;
   4) **przesyłanie informacji handlowych e-mailem** — wyłącznie Klientom, którzy wyrazili na to odrębną, dobrowolną zgodę (pole „Chcę dostawać na e-mail zniżki, bonusy i wiadomości o nowościach" w Formularzu zamówienia, nigdy niezaznaczone domyślnie). Zgodę można w każdej chwili wycofać — linkiem w wiadomości albo e-mailem na adres Sprzedawcy. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem wiadomości wysłanych wcześniej. Sprzedawca nie prowadzi jeszcze wysyłki informacji handlowych; rozpocznie ją wyłącznie do osób, które wyraziły zgodę.
2. Zakupy w Sklepie są możliwe bez zakładania Konta (jako gość).
3. Klient może w każdej chwili i bez podawania przyczyny rozwiązać umowę o prowadzenie Konta, wysyłając żądanie usunięcia Konta e-mailem na adres studiobalanswm@gmail.com. Usunięcie Konta nie wpływa na Zamówienia złożone wcześniej; dane z tych Zamówień Sprzedawca przechowuje w zakresie wymaganym przepisami (np. podatkowymi).
4. Sprzedawca może rozwiązać umowę o prowadzenie Konta z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, tj. w razie korzystania z Konta niezgodnie z prawem lub Regulaminem, w szczególności dostarczania treści o charakterze bezprawnym, podawania cudzych danych bez upoważnienia lub działań zakłócających działanie Sklepu, a także w razie zakończenia prowadzenia Sklepu. Wypowiedzenie Sprzedawca przesyła e-mailem z podaniem przyczyny.
5. Wymagania techniczne: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna wersja popularnej przeglądarki internetowej (np. Chrome, Safari, Firefox, Edge) z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies niezbędnych do działania koszyka, aktywny adres e-mail oraz — do otwarcia faktury i Regulaminu — program do odczytu plików PDF.
6. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w szczególności w polach Formularza zamówienia (np. uwagach do zamówienia), a także zakaz podawania danych osób trzecich bez ich zgody.
7. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług elektronicznych to m.in. złośliwe oprogramowanie, próby wyłudzenia danych (phishing) i nieuprawniony dostęp do Konta. Sprzedawca stosuje szyfrowane

połączenie (HTTPS) i zabezpieczenia techniczne, ale zaleca korzystanie z aktualnego oprogramowania antywirusowego, ochronę hasła do Konta i niekorzystanie z tego samego hasła w innych serwisach. Sprzedawca nigdy nie prosi e-mailem ani telefonicznie o hasło do Konta ani o dane karty płatniczej; płatności są realizowane wyłącznie na stronie Operatora płatności.

8. Sklep używa plików cookies i podobnych technologii na zasadach opisanych w Polityce prywatności.
9. Sklep nie publikuje opinii ani recenzji Produktów. Sprzedawca nie stosuje indywidualnego dostosowania cen na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Sprzedawca nie przystąpił do kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

§ 4. Produkty i ceny

1. Produkty oferowane w Sklepie są nowe i oryginalne. Na stronie każdego Produktu Sprzedawca podaje jego główne cechy, w szczególności nazwę, markę, pojemność lub ilość, cenę oraz — jeżeli dotyczy — informacje o składzie, sposobie użycia, ostrzeżeniach i producencie.
2. Produkty dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, są wyraźnie oznaczone na stronie Produktu informacją: „Produkt w zapieczętowanym opakowaniu — po otwarciu nie podlega zwrotowi" (szczegóły w § 10).
3. Ceny Produktów są cenami brutto w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Przy Produktach sprzedawanych według objętości lub masy Sprzedawca podaje także cenę jednostkową (za 100 ml lub 100 g). Cena nie obejmuje kosztów dostawy, które są podawane w Formularzu zamówienia przed jego złożeniem oraz na stronie „Dostawa i płatności". Przed złożeniem Zamówienia Klient widzi łączną cenę Zamówienia wraz z kosztami dostawy.
4. Przy każdej informacji o obniżce ceny Produktu Sprzedawca podaje także najniższą cenę tego Produktu, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki (a jeżeli Produkt jest w sprzedaży krócej niż 30 dni — najniższą cenę od dnia rozpoczęcia sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki).
5. Sprzedawca nie udostępnia obecnie kodów rabatowych. Jeżeli je udostępni, warunki ich użycia (wysokość rabatu, okres ważności, Produkty, których dotyczy kod, minimalna wartość Zamówienia, możliwość łączenia) poda przy ich udostępnieniu; kod wpisuje się w koszyku lub Formularzu zamówienia przed złożeniem Zamówienia i nie podlega on wymianie na gotówkę.
6. Wiążąca dla stron jest cena podana w Sklepie w chwili złożenia Zamówienia. Zmiana ceny po złożeniu Zamówienia nie wpływa na Zamówienie już złożone.
7. Zdjęcia Produktów mają charakter poglądowy; opakowanie Produktu może różnić się od zdjęcia szatą graficzną wprowadzoną przez producenta, co nie wpływa na cechy Produktu.

§ 5. Składanie zamówienia i zawarcie umowy

1. Zamówienia można składać przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Zamówienia są realizowane w Dni robocze.
2. Aby złożyć Zamówienie, Klient:
   1) dodaje Produkty do koszyka;
   2) przechodzi do Formularza zamówienia i podaje dane niezbędne do realizacji Zamówienia: imię i nazwisko, adres (wymagany także do wystawienia faktury), adres e-mail i numer telefonu (wymagany przez Przewoźnika do powiadomień o przesyłce); w przypadku dostawy do Paczkomatu — wybiera Paczkomat;
   3) wybiera sposób dostawy albo odbiór osobisty oraz sposób płatności;
   4) opcjonalnie: zaznacza „Chcę fakturę na firmę" i podaje nazwę firmy i NIP, zaznacza „Załóż mi konto", wyraża zgodę marketingową lub wpisuje uwagi do zamówienia;
   5) zapoznaje się z Regulaminem i Polityką prywatności i akceptuje Regulamin, zaznaczając wymagane pole;

6) sprawdza podsumowanie Zamówienia (Produkty, ich liczbę, ceny, koszt dostawy i łączną kwotę do zapłaty) i klika przycisk **„Zamawiam i płacę”**, który oznacza złożenie Zamówienia z obowiązkiem zapłaty.

3. Do chwili kliknięcia przycisku, o którym mowa w ust. 2 pkt 6, Klient może zmieniać dane i zawartość koszyka oraz poprawiać błędy we wprowadzonych danych, korzystając z pól Formularza zamówienia i przycisków nawigacji.
4. Po złożeniu Zamówienia Klient zostaje przekierowany na stronę Operatora płatności w celu zapłaty. Jeżeli płatność się nie powiedzie, Klient może ją ponowić ze strony podsumowania Zamówienia lub z „Mojego konta”.
5. **Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta e-maila potwierdzającego przyjęcie Zamówienia do realizacji**, który Sprzedawca wysyła niezwłocznie po otrzymaniu od Operatora płatności potwierdzenia skutecznej płatności.
6. E-mail potwierdzający przyjęcie Zamówienia do realizacji zawiera dane Zamówienia, dane Sprzedawcy oraz Regulamin (z pouczeniem o prawie odstąpienia od umowy i wzorem formularza odstąpienia) w załączniku w formacie PDF — stanowi to potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku.
7. Jeżeli płatność nie zostanie dokonana w ciągu 60 minut od złożenia Zamówienia, Zamówienie zostaje automatycznie anulowane. Do tego czasu Klient może ponowić płatność. Anulowanie nieopłaconego Zamówienia nie rodzi po stronie Klienta żadnych kosztów.
8. Jeżeli po zawarciu Umowy sprzedaży okaże się, że Produkt jest niedostępny (np. z powodu uszkodzenia ostatniej sztuki), Sprzedawca niezwłocznie informuje o tym Klienta e-mailem lub telefonicznie. Klient może wtedy wybrać realizację Zamówienia w pozostałej części albo anulowanie całego Zamówienia; w obu przypadkach Sprzedawca zwraca należność za niedostępne Produkty (a przy anulowaniu całego Zamówienia — także koszt dostawy) niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni, tą samą metodą płatności.

§ 6. Płatności

1. Dostępne metody płatności — BLIK, szybki przelew online i karta płatnicza — są pokazywane w Formularzu zamówienia i na stronie Operatora płatności. Płatność następuje z góry, online, przy każdym sposobie dostawy — także przy odbiorze osobistym (w studiu nie przyjmujemy płatności za Zamówienia ze Sklepu).
2. Płatności elektroniczne obsługuje **PayU S.A.** z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000274399, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego jako krajowa instytucja płatnicza. Do płatności stosuje się regulamin PayU dostępny na stronie płatności.
3. Sprzedawca nie przetwarza i nie przechowuje danych kart płatniczych ani danych logowania do bankowości — przetwarza je wyłącznie Operator płatności.
4. Zwroty płatności (np. po odstąpieniu od umowy lub uwzględnieniu reklamacji) Sprzedawca realizuje przy użyciu tej samej metody płatności, której użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, niewiążący się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 7. Dostawa i odbiór osobisty

1. Dostępne sposoby dostawy:
   1) **InPost Paczkomat** — dostawa do wybranego Paczkomatu InPost;
   2) **Kurier InPost** — dostawa na wskazany adres w Polsce;
   3) **Odbiór osobisty w studiu** — Studio Balans, ul. 3 Maja 13 (1 piętro), 32-005 Niepołomice, bezpłatnie, w godzinach otwarcia studia, po otrzymaniu e-maila, że Zamówienie jest gotowe do odbioru. Zamówienie czeka na odbiór 7 dni od wysłania tego e-maila; jeżeli Klient go nie odbierze, Sprzedawca kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia dalszego postępowania.

2. Koszty dostawy, próg darmowej dostawy oraz orientacyjne czasy dostawy są podane na stronie „Dostawa i płatności" oraz w Formularzu zamówienia przed złożeniem Zamówienia.
3. Sprzedawca nadaje przesyłkę albo przygotowuje Zamówienie do odbioru osobistego w ciągu 2 Dni roboczych od zawarcia Umowy sprzedaży (§ 5 ust. 5). Doręczenie przez Przewoźnika trwa zwykle 1–2 Dni robocze od nadania. Łączny czas dostawy nie przekroczy 30 dni od zawarcia Umowy sprzedaży. Numer przesyłki Klient otrzymuje e-mailem po wysłaniu Zamówienia.
4. Niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu przechodzi na Konsumenta z chwilą wydania mu Produktu (wyjęcia przesyłki z Paczkomatu, doręczenia przez kuriera lub odbioru osobistego).
5. Zalecamy sprawdzenie przesyłki przy odbiorze. Jeżeli opakowanie jest uszkodzone, warto spisać z kurierem protokół szkody lub zgłosić to w aplikacji InPost i poinformować Sprzedawcę — ułatwi to szybkie załatwienie sprawy. Niesporządzenie protokołu nie ogranicza praw Konsumenta, w tym prawa do reklamacji.

§ 8. Faktury

1. Do każdego Zamówienia Sprzedawca wystawia fakturę VAT i przesyła ją e-mailem (plik PDF) na adres podany w Zamówieniu. Składając Zamówienie, Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.
2. Klient, który chce otrzymać fakturę na firmę, zaznacza w Formularzu zamówienia pole „Chcę fakturę na firmę" i podaje nazwę firmy i NIP. Faktury dla nabywców posługujących się NIP są wystawiane w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF); Klient otrzymuje także ich wizualizację e-mailem.
3. Faktury Sprzedawca wystawia za pośrednictwem systemu inFakt.

§ 9. Prawo odstąpienia od umowy (zwrot w ciągu 14 dni)

1. Konsument może odstąpić od Umowy sprzedaży w terminie **14 dni bez podawania przyczyny** i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów wskazanych w ust. 7–9. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach opisanych w § 10.
2. Termin na odstąpienie biegnie od dnia, w którym Konsument (lub wskazana przez niego osoba inna niż przewoźnik) objął Produkt w posiadanie — czyli od dnia odbioru przesyłki z Paczkomatu, doręczenia przez kuriera albo odbioru osobistego. Jeżeli Zamówienie obejmuje kilka Produktów dostarczanych osobno — od objęcia w posiadanie ostatniego z nich.
3. Aby odstąpić od umowy, wystarczy przed upływem terminu wysłać Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie (do zachowania terminu wystarczy jego wysłanie; można skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu, dostępnego także na stronie „Zwroty i odstąpienie od umowy", ale nie jest to obowiązkowe), np.:
   1) e-mailem na adres studiobalanswm@gmail.com;
   2) listownie na adres: Studio Balans, ul. 3 Maja 13 (1 piętro), 32-005 Niepołomice;
   3) osobiście w studiu, na piśmie.
4. Odstąpić można od całej umowy albo od jej części (np. tylko od niektórych Produktów z Zamówienia).
5. Konsument odsyła Produkt na adres: **Studio Balans, ul. 3 Maja 13 (1 piętro), 32-005 Niepołomice** (lub przynosi go do studia w godzinach jego otwarcia) niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Prosimy o zapakowanie Produktu tak, aby nie uległ uszkodzeniu w transporcie, i nieodsyłanie go za pobraniem.
6. Sprzedawca zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy Produktu do Konsumenta, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu — tą samą metodą płatności, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inną, niewiążącą się dla niego z kosztami. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub

dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

7. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy droższy niż najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie zwraca dodatkowych kosztów z tym związanych (zwraca koszt najtańszego zwykłego sposobu dostawy, tj. dostawy do Paczkomatu InPost). Przy odstąpieniu tylko od części Zamówienia koszt dostawy jest zwracany, jeżeli Konsument odstępuje od umowy w odniesieniu do wszystkich Produktów objętych przesyłką.
8. **Konsument ponosi bezpośrednie koszty odesłania Produktu.** Zwrot osobisty w studiu jest bezpłatny.
9. Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu. W przypadku Produktów, które nie są objęte wyjątkiem z § 10, oznacza to w szczególności, że użycie kosmetyku (np. nałożenie go na skórę, rozpylenie, ubytek zawartości) może zmniejszyć jego wartość — nawet do pełnej ceny — a Sprzedawca może pomniejszyć o tę kwotę zwracaną płatność. Obejrzenie Produktu, w tym wyjęcie go z zewnętrznego kartonika bez naruszenia zabezpieczeń, nie zmniejsza jego wartości.
10. Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

§ 10. Kiedy prawo odstąpienia nie przysługuje

1. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Produktu dostarczanego **w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu** (art. 38 ust. 1 pkt 5 ustawy o prawach konsumenta). W Sklepie dotyczy to kosmetyków, perfum i mgiełek dostarczanych w opakowaniu z fabrycznym zabezpieczeniem.
2. Wyjątek z ust. 1 dotyczy wyłącznie Produktów oznaczonych na stronie Produktu w sposób opisany w § 4 ust. 2. Zapieczętowanie oznacza fabryczne zabezpieczenie, którego naruszenie jest widoczne — w szczególności folię ochronną, naklejkę lub plombę zabezpieczającą albo zabezpieczenie zamknięcia pojemnika. Otwarcie opakowania oznacza naruszenie tego zabezpieczenia.
3. Jeżeli zabezpieczenie nie zostało naruszone, Konsument może odstąpić od umowy na zasadach § 9 również w odniesieniu do Produktów oznaczonych zgodnie z § 4 ust. 2.
4. Wyłączenie prawa odstąpienia nie ogranicza praw Konsumenta w razie niezgodności Produktu z umową (§ 11) — np. gdy Produkt dotarł uszkodzony, jest inny niż zamówiony albo jego zabezpieczenie było naruszone już w chwili dostarczenia.

§ 11. Odpowiedzialność za zgodność Produktu z umową (reklamacje)

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Produkt zgodny z umową. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu **dwóch lat** od tej chwili, a jeżeli termin przydatności Produktu do użycia określony na opakowaniu jest dłuższy — do upływu tego terminu. Domniemywa się, że brak zgodności ujawniony przed upływem dwóch lat od dostarczenia istniał w chwili dostarczenia.
2. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową (np. jest uszkodzony, niekompletny, inny niż zamówiony, przeterminowany lub ma wady jakościowe), Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany. Sprzedawca może dokonać wymiany zamiast naprawy (lub odwrotnie), jeżeli sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów; jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z umową. W przypadku kosmetyków właściwym sposobem jest z reguły wymiana Produktu na nowy.
3. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy, gdy: Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową; nie doprowadził go do zgodności z umową w

rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności; brak zgodności występuje nadal mimo próby jego usunięcia; brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy od razu; albo z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności jest nieistotny (domniemywa się, że jest istotny).

4. Koszty naprawy lub wymiany, w tym koszty przesyłki, ponosi Sprzedawca. Sprzedawca zwraca Konsumentowi koszt odesłania reklamowanego Produktu najtańszym zwykłym sposobem przesyłki (np. do Paczkomatu InPost) albo — po uzgodnieniu — przesyła mu etykietę zwrotną. Produkt reklamowany można także przynieść do studia.
5. Reklamację można złożyć:
   1) e-mailem na adres studiobalanswm@gmail.com;
   2) listownie na adres: Studio Balans, ul. 3 Maja 13 (1 piętro), 32-005 Niepołomice;
   3) osobiście w studiu.
6. W reklamacji warto podać: imię i nazwisko, numer Zamówienia, opis niezgodności i datę jej stwierdzenia, żądanie Konsumenta (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy) oraz dane kontaktowe; pomocne są zdjęcia Produktu i opakowania. Są to wskazówki ułatwiające rozpatrzenie reklamacji — reklamacja złożona w innej formie również zostanie rozpatrzona.
7. Sprzedawca odpowiada na reklamację **w terminie 14 dni** od jej otrzymania — e-mailem lub listownie (na trwałym nośniku). Jeżeli Sprzedawca nie odpowie w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.
8. Kwoty należne Konsumentowi wskutek obniżenia ceny Sprzedawca zwraca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. W razie odstąpienia od umowy z powodu niezgodności Konsument niezwłocznie zwraca Produkt na koszt Sprzedawcy, a Sprzedawca zwraca cenę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania. Zwrot następuje tą samą metodą płatności, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inną, niewiążącą się dla niego z kosztami.
9. Sprzedawca nie udziela gwarancji na Produkty. Jeżeli gwarancji udziela producent (np. na urządzenia kosmetyczne), informacja o niej znajduje się na stronie Produktu lub w dokumencie gwarancyjnym. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Konsumenta z tytułu niezgodności Produktu z umową.

§ 12. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych

1. Reklamacje dotyczące działania Sklepu, Konta lub Formularza zamówienia można składać e-mailem na adres studiobalanswm@gmail.com lub listownie na adres korespondencyjny Sprzedawcy, opisując problem.
2. Sprzedawca odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania, na adres e-mail lub adres korespondencyjny podany w reklamacji.

§ 13. Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
   1) zwrócić się o bezpłatną pomoc do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów właściwego dla miejsca zamieszkania Konsumenta lub do organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (np. Federacji Konsumentów);
   2) zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu;
   3) zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej.
2. Udział w postępowaniu jest dobrowolny dla obu stron. Lista podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz informacje o procedurach są

dostępne na stronie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl.

3. Jeżeli spór nie zostanie rozwiązany w drodze reklamacji, Sprzedawca przekaże Konsumentowi wraz z odpowiedzią na reklamację oświadczenie o zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
4. Wykorzystanie pozasądowych sposobów nie wyłącza prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem.

§ 14. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta

1. Przepisy Regulaminu dotyczące Konsumenta — o prawie odstąpienia od umowy (§ 9–10) i o odpowiedzialności za zgodność Produktu z umową (§ 11) — stosuje się także do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG).
2. Taka osoba korzysta również z ochrony przed niedozwolonymi postanowieniami umownymi na zasadach przewidzianych dla konsumentów.
3. Jeżeli z treści umowy nie wynika, czy ma ona dla takiej osoby charakter zawodowy, może ona najpóźniej w chwili zawarcia umowy złożyć oświadczenie, że umowa ma albo nie ma dla niej charakteru zawodowego (np. w uwagach do Zamówienia). Sprzedawca nie uzależnia zawarcia umowy od złożenia takiego oświadczenia.

§ 15. Klienci niebędący konsumentami

1. Niniejszy paragraf dotyczy wyłącznie Klientów, którzy nie są Konsumentami ani Przedsiębiorcami na prawach konsumenta.
2. Takim Klientom nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy na zasadach § 9.
3. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady Produktów wobec takich Klientów zostaje wyłączona (art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego), z wyjątkiem wad zatajonych podstępnie.
4. Sprzedawca nie odpowiada wobec takich Klientów za utracone korzyści.
5. Spory z takimi Klientami rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

§ 16. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Sprzedawca. Dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy, prowadzenia Konta, wystawienia faktur, rozpatrzenia reklamacji i odstąpienia od umowy, wypełnienia obowiązków prawnych oraz — po wyrażeniu zgody — w celu przesyłania informacji handlowych.
2. Dane są przekazywane w niezbędnym zakresie m.in. Operatorowi płatności (PayU S.A.), Przewoźnikowi (InPost sp. z o.o.), dostawcy systemu do faktur (inFakt) i Krajowemu Systemowi e-Faktur, dostawcom usług hostingowych i poczty e-mail.
3. Szczegółowe informacje, w tym o prawach osób, których dane dotyczą, zawiera Polityka prywatności dostępna na stronie www.studiobalans-niepolomice.pl/polityka-prywatnosci.

§ 17. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności: zmiany przepisów prawa, decyzji lub orzeczeń organów, zmiany sposobów płatności lub dostawy, zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług elektronicznych, zmiany danych Sprzedawcy albo konieczności usunięcia niejasności lub błędów.
2. O zmianie Regulaminu Sprzedawca informuje na stronie Sklepu, a Klientów posiadających Konto — także e-mailem, co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie. Klient posiadający Konto, który nie akceptuje zmian, może przed ich wejściem w życie rozwiązać umowę o prowadzenie Konta ze skutkiem natychmiastowym.

3. Do Zamówień złożonych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dniu złożenia Zamówienia.
4. Treści w Sklepie (teksty, zdjęcia, grafiki, logotypy) są chronione prawem; ich kopiowanie i wykorzystywanie w celach innych niż osobisty użytek wymaga zgody Sprzedawcy lub innego uprawnionego. Znaki towarowe producentów należą do ich właścicieli.
5. Umowy są zawierane w języku polskim. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa państwa, w którym ma on miejsce zwykłego pobytu.
6. Spory z Konsumentami rozstrzygają sądy właściwe zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
7. Regulamin obowiązuje od 5 listopada 2026 r. (wersja z 5 listopada 2026 r.). Archiwalne wersje Regulaminu są dostępne na żądanie Klienta.

Załącznik nr 1 — Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy

(treść zgodna ze wzorem z załącznika nr 1 do ustawy o prawach konsumenta, dostosowana do Sklepu)

Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie towaru. W przypadku zamówienia obejmującego wiele towarów dostarczanych osobno — po upływie 14 dni od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniego z towarów.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas — KORAL T&E sp. z o.o. (Studio Balans), ul. 3 Maja 13 (1 piętro), 32-005 Niepołomice, tel. +48 451 060 072, e-mail: studiobalanswm@gmail.com — o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia nam dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Proszę odesłać lub przekazać nam towar na adres: Studio Balans, ul. 3 Maja 13 (1 piętro), 32-005 Niepołomice, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo towar przed upływem terminu 14 dni.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towaru. Zwrot osobisty w studiu jest bezpłatny.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

Wyjątek: prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do towaru dostarczanego w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (w sklepie: kosmetyki, perfumy i mgiełki w opakowaniu z fabrycznym zabezpieczeniem). Takie towary są oznaczone na stronie produktu (§ 10 Regulaminu sklepu).

Załącznik nr 2 — Wzór formularza odstąpienia od umowy

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

— **Adresat:** KORAL T&E sp. z o.o. (Studio Balans), ul. 3 Maja 13 (1 piętro), 32-005 Niepołomice, e-mail: studiobalanswm@gmail.com

— Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*):

.....

.....

— Numer zamówienia (nieobowiązkowo, ułatwi szybki zwrot):

.....

— Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*):

.....

— Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

.....

— Adres konsumenta(-ów):

.....

— Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

.....

— Data:

.....

(*) Niepotrzebne skreślić.