

# Regulamin Sklepu Internetowego

## „COLORAT”

### § 1.

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej "Regulaminem", określa zasady korzystania ze sklepu internetowego znajdującego się pod adresem URL <http://www.colorat.pl>, zwanego dalej "Sklepem".
2. Sklep prowadzony jest przez COLORAT. z siedzibą: 80-834 Gdańsk, ul. Grobla I ,5/7, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Gdańska nr. NIP 9580932793, REGON 222154979, zwaną dalej "Administratorem".
3. Adres Sklepu i dane kontaktowe: adres internetowy - [www.colorat.pl](http://www.colorat.pl), e-mail - [info@colorat.pl](mailto:info@colorat.pl), adres korespondencyjny - ul. Grobla I lok.5/7, 80-834 Gdańsk,
4. Każda osoba przed przystąpieniem do użytkowania Sklepu powinna zapoznać się z jego Regulaminem.
5. Dokonywanie zakupów w Sklepie wymaga od Klienta posiadania aktywnego i sprawnego konta poczty elektronicznej e-mail.

### § 2.

#### Rodzaje i zakres działalności Sklepu

1. Za pośrednictwem Sklepu prowadzona jest sprzedaż na odległość za pomocą sieci Internet asortymentu z zakresu odzieży oraz galanterii.
2. Oferowane przedmioty są nowe, produkowane w Polsce.

### § 3.

#### Polityka prywatności

1. Klient poprzez wypełnienie formularza zakupu i zaznaczenie okienka przy stosownym oświadczeniu wyraża zgodę na zbieranie i przetwarzanie jego danych osobowych zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29.08.1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) przez Administratora w celu niezbędnym do wykonania postanowień niniejszego Regulaminu i świadczonych na jego podstawie usług.
2. Administratorem Danych osobowych jest COLORAT. z siedzibą: 80-834 Gdańsk, ul. Grobla I ,5/7, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Gdańska nr. NIP 9580932793, REGON 222154979,
3. Gromadzone są jedynie dane osobowe podane przez Klienta dobrowolnie. Dane przetwarzane są w celu niezbędnym do wykonania postanowień niniejszego Regulaminu, a w szczególności w celu:

- a) zawarcia umowy sprzedaży zamówionego towaru,
- b) doręczenia Klientowi towaru, na który Klient złożył zamówienie ,
- c) wystawienia dokumentu potwierdzającego dokonanie transakcji sprzedaży towaru,
- d) księgowania transakcji w informatycznym systemie księgowym Sklepu przez okres wymagany przepisami prawa oraz przechowania danych osobowych w informatycznym systemie księgowym dla zapewnienia historii transakcji handlowych dokonywanych przez Sklep,
- e) przechowania danych osobowych Klienta w bazie Klientów.

4. Za dodatkową zgodą udzieloną przez Klienta, zgromadzone dane osobowe mogą być również wykorzystywane w celach promocyjnych i marketingowych, w tym w szczególności w celu przedstawiania Klientowi oferty handlowej sklepu oraz innych informacji marketingowych związanych ze Sklepem.

5. W przypadku subskrypcji newslettera oraz wyrażenia zgody na jego otrzymywanie w procesie rejestracji lub składania zamówienia (wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną), konieczne jest jedynie podanie w tym celu adresu e-mail, na który przesyłane będą informacje handlowe od Administratora. Z przesyłania takich informacji Klient może w każdej chwili zrezygnować.

6. Dane podane w trakcie składania zamówienia są przetwarzane również przez następujące podmioty w podanym zakresie: imię i nazwisko, adres, telefon, e-mail wskazane jako adres dostawy przekazywane są firmom przewozowym w postaci etykiety/listu przewozowego będącego jednocześnie zleceniem doręczenia przesyłki. W zależności od wybranego rodzaju przesyłki przekazywane są :

- a) Kurier UPS ,DPD,DHL,APACZKA
- b) Poczta Polska

7. Klient w każdej chwili ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawienia oraz żądania ich usunięcia;

8. Administrator informuje, iż Klient nie ma obowiązku podania swoich danych osobowych, jednakże odmowa ich podania uniemożliwi prawidłowe wykonanie wobec Klienta usług określonych w Regulaminie oraz świadczeń wynikających z umowy zawieranej między Sklepem a Klientem.

9. Zgromadzone dane podlegają starannej ochronie, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Administrator dokłada wszelkich starań, aby przechowywanym danym zapewnić właściwy stopień bezpieczeństwa.

10. W Sklepie wykorzystane są pliki typu cookies. Podczas odwiedzin przez Klienta serwisu Sklepu, system Sklepu wysyła do komputera Klienta co najmniej jeden plik Cookies, w celu jednoznacznego zidentyfikowania przeglądarki. Serwer sklepu automatycznie rejestruje informacje przesyłane przez przeglądarkę Klienta w czasie wyświetlania witryn. Dzienniki serwera mogą zawierać informacje takie jak żądanie sieciowe, adres IP, typ i język przeglądarki, data i godzina przesłania żądania. Te informacje pozwalają podnosić jakość naszych usług dzięki identyfikowaniu i przechowywaniu preferencji Klientów oraz śledzeniu trendów, takich jak na przykład sposoby w jakich przeszukiwana jest nasza strona. Klient może zabronić odbierania

plików cookies, przez co pozostanie anonimowy, aczkolwiek nie zezwalając na rejestrację plików cookies, Sklep nie będzie mógł zidentyfikować Klienta ani jego preferencji. Szczegółowe informacje na temat Cookies zawarte zostały w Polityce Cookies dostępnej w zakładce Cookies.

11. Sklep informuje Klientów, iż oferowane usługi za pośrednictwem Sklepu świadczone są za pośrednictwem publicznej sieci Internet. W związku z powyższym Sklep zwraca uwagę Klientów na to, iż korzystanie z usług Sklepu może wiązać się z ryzykiem związanym z ingerencją osób trzecich w transmisję danych przesyłanych za pośrednictwem sieci Internet pomiędzy Sklepem a Klientem.

12. Informacja o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez Sklep drugiej stronie treści zawieranej umowy:

a) Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści zawieranej umowy następuje przez przesłanie stosownej wiadomości e-mail po zawarciu Umowy Sprzedaży.

b) Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje przez wysłanie Klientowi na podany adres e-mail treści zawieranej umowy lub przez przekazanie Klientowi specyfikacji Zamówienia oraz dowodu zakupu.

c) Treść zawieranej umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Usługodawcy oraz udostępniana na każde żądanie Klienta.

#### § 4.

##### Wymogi techniczne

1. W celu prawidłowego i niezakłóconego korzystania ze Sklepu stacja/urządzenie końcowe Klienta winna spełniać poniższe minimalne wymagania techniczne:

a) aktywne łącze internetowe o przepustowości co najmniej 1 Mb/s,

b) przeglądarka internetowa w wersji co najmniej Internet Explorer 11, Chrome 43, FireFox 38, Opera 29, Safari 8, iOS Safari 8.3, Android Browser 4.4, Chrome for Android 42,

c) włączona akceptacja plików cookies oraz skryptów Java,

2. Sklep nie jest zobowiązany do dostarczenia powyższych urządzeń i/lub oprogramowania.

3. Instalacja oprogramowania o którym mowa w ustępie 1 i 2 jest przedmiotem oddzielnej umowy licencyjnej pomiędzy Klientem a licencjodawcą.

4. Witryna internetowa sklepu dopasowana jest do rozdzielczości poziomej ekranu 1280 pikseli.

#### § 5.

##### Zasady dokonywania zakupów

1. Informacje podane na stronach internetowych Sklepu, w tym informacje o prezentowanych produktach, a w szczególności ich opisy, parametry

techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.

2. Sklep, przed dokonaniem potwierdzenia zakupu, przedstawia Klientowi następujące informacje:
  - a. dokładny opis danego produktu i jego cech;
  - b. łączną cenę zamówionych produktów wraz z podatkami, a także opłatą za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe oraz podsumowującą łączną kwotę zamówienia z wybraną opcją dostawy
  - c. dotyczące sposobu i terminu zapłaty
  - d. dotyczące sposobu i terminu spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę.
3. Dokonanie zakupu Produktu nie wymaga rejestracji w Sklepie.
4. Składanie zamówienia odbywa się za pomocą formularza, dostępnego na stronie sklepu pod linkiem / dostępnego po naciśnięciu przycisku – „zamawiam z obowiązkiem zapłaty” pod/obok opisu danego produktu, lub w podsumowaniu listy/koszyka zakupów, w którym Klient podaje następujące dane:
  - a) Imię i nazwisko lub nazwa firmy
  - b) Adres email
  - c) Numer telefonu
  - d) Nr PESEL / NIP
  - e) Dane adresowe do wysyłki
5. Klient składa zamówienie po zapoznaniu się z informacjami określonymi w treści Regulaminu sklepu oraz informacjami wskazanymi w ust. 2, które zostaną wyświetlone w postaci elektronicznej w ostatnim etapie wypełniania elektronicznego formularza poprzedzającym wyrażenie woli związania się umową poprzez kliknięcia przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”. Po przeczytaniu zgromadzonych informacji określonych dla danego zamówienia Klienta, Klient wyraża wolę związania umową poprzez naciśnięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”
6. Wszystkie ceny podawane na stronach Sklepu są w zależności od wybranej opcji w złotych polskich lub euro i zawierają podatek VAT. Cena wyświetlana w podsumowaniu koszyka przez złożeniem zamówienia uwzględnia koszty przesyłki zgodnie z wybraną przez Klienta opcją.
7. Sklep zobowiązuje dostarczenia rzeczy pozbawionych wad.
8. Zamówienie uważa się za przyjęte do realizacji po potwierdzeniu przez Sklep przyjęcia zamówienia złożonego przez Klienta.
  - a) potwierdzenie przyjęcia zamówienia przesyłane jest automatycznie po złożeniu zamówienia przez Klienta;
  - b) Sklep może wstrzymać przyjęcie zamówienia w sytuacji podjęcia wątpliwości co do prawdziwości bądź rzetelności wskazanych przez Klienta danych w formularzu rejestracyjnym. W takim przypadku Sklep niezwłocznie skontaktuje się z Klientem w celu wyjaśnienia przedmiotowych wątpliwości.
  - c) W przypadku niedostępności części produktów objętych zamówieniem Klient jest o tym niezwłocznie informowany. Klient decyduje, czy zamówienie ma być zrealizowane częściowo czy w całości anulowane.

9. Klient i Sklep związani są ceną Produktu obowiązującą w chwili złożenia na niego zamówienia.
10. W Sklepie honorowane są następujące sposoby płatności:
  - a) odbiór osobisty w Sklepie pod adresem ul.GROBLA I 5/7,GDAŃSK
  - b) zwykły przelew,
  - c) system płatności elektronicznych.
11. Termin na wykonanie płatności wynosi w terminie 3 dni od dnia otrzymania potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji przez Sklep.
12. Umowę uznaje się za zawartą z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia z chwilą dokonania wpłaty przez Klienta, po uprzednim otrzymaniu potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji.
13. Zamówiony towar jest wysyłany w przeciągu 7 dni roboczych od zaksięgowania kwoty należnej za produkt w przypadku wyboru płatności z góry lub w terminie ustalonym przez sklep/wyświetlanym się przy produkcji.
14. Przesyłki wysyłane są za pośrednictwem firmy kurierskiej DPD, APACZKA. Koszty przesyłki zostały określone w zakładce Wysyłka. Koszt przesyłek zagranicznych ustalany jest indywidualnie z Klientem – w zależności od docelowego miejsca dostawy.
15. W przypadku zamówienia kilku sztuk towaru towar co do zasady pakowany jest zbiorczo w jedną przesyłkę chyba że, wybierając sposób dostawy Klient wskaże inny sposób pakowania i zaznaczy opcje odrębnej dostawy dla każdego produktu.
16. Jeżeli towar ma zostać przesłany przez Sklep Klientowi będącemu konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy (towaru) przechodzi na Klienta z chwilą jej wydania Klientowi. Za wydanie rzeczy (towaru) uważa się jej powierzenie przez Sklep przewoźnikowi, jeżeli Sklep nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez kupującego.
17. Wraz z Produktem wysyłany jest paragon potwierdzający dokonanie zakupu. Na życzenie Klienta wystawiana jest faktura VAT 0. Klient zobowiązany jest do podania pełnych danych niezbędnych do prawidłowego wystawienia faktury VAT:
  - a) Imię i nazwisko/firmę,
  - b) Adres zamieszkania/siedziby,
  - c) Numer NIP (w przypadku firm), numer PESEL (osoby fizyczne),
  - d) opis zamówienia,
  - e) Adres korespondencyjny
18. Każdy rejestrujący się i/lub dokonujący zamówienia Klient wyraża zgodę na otrzymywanie na podany przez siebie adres email informacji związanych z przebiegiem transakcji, zawiadomień o zmianach w niniejszym Regulaminie.
19. Inne informacje dotyczące działania Serwisu, a także zawierające informację handlową o nowych produktach lub usługach Serwisu, o promocjach Serwisu oraz promujących produkty partnerów Administratora przesyłane będą tylko tym Klientom, którzy wyrazili na to zgodę.

## Reklamacje

1. W zakresie reklamacji Klient będący Konsumentem może realizować uprawnienia przyznane przez przepisy ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz . 827 z dnia 24 czerwca 2014 r.).
2. Sklep jest odpowiedzialny względem Klienta z tytułu rękojmi , jeżeli rzecz sprzedana ( towar) ma wadę fizyczną lub prawną. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej (towaru) z umową. W szczególności rzecz sprzedana (towar) jest niezgodna z umową, jeżeli:
  - a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
  - b) nie ma właściwości, o których istnieniu Sklep zapewnił Klienta w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
  - c) nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sklep przy zawarciu umowy, a Sklep nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
  - d) została Klientowi wydana w stanie niezupełnym.
3. Reklamacje dotyczące zamówionych towarów mogą być składane drogą mailową na adres [info@colorat.pl](mailto:info@colorat.pl) lub listem poleconym na adres ul.Grobla 1 ,5/7 80-834 Gdańsk. Dla ułatwienia składania reklamacji, pod adresem URL [https://cdn.shoplo.com/8886/files/formularz\\_zwrotu\\_colorat\\_.pdf?12](https://cdn.shoplo.com/8886/files/formularz_zwrotu_colorat_.pdf?12) zamieszczony został przykładowy formularz reklamacyjny. Korzystanie z przedmiotowego formularza jest fakultatywne.
4. Wnosząc reklamację, prosimy o podanie następujących danych: imię i nazwisko Klienta, adres, dane pozwalające na identyfikację sprzedaży (np. login, numer zamówienia, datę transakcji), przedmiot i przyczynę reklamacji, dane kontaktowe.
5. Określając sposób realizacji zobowiązań Sklepu w zakresie zgłoszonej reklamacji w przedmiocie wystąpienia wad fizycznych lub prawnych rzeczy, Klient będący konsumentem, ma prawo złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy, chyba, że Sklep niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę (Sklep) albo Sklep nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
6. Jeżeli Klient jest Konsumentem , może zamiast zaproponowanego przez Sklep usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sklep. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

7. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.
8. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
9. Reklamacje zgłaszane przez Klienta będą rozpatrywane w terminie do 14 dni od momentu ich zgłoszenia. Brak oświadczenia w tym terminie uważa się za uznanie roszczeń zgłoszonych przez Klienta.
10. Klient zostanie powiadomiony o rozstrzygnięciu zgłoszonej reklamacji tą samą drogą, jaką przesłana została reklamacja, chyba, że Klient zastrzeże inną formę kontaktu. Rozstrzygnięcie reklamacji zostanie dodatkowo przesłane drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail.
11. W przypadku pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji Sklep wysyła do Klienta Towar wolny od wad lub z usuniętą w rozsądnym czasie wadą. Jeśli naprawa lub wymiana na nowy danego produktu nie są możliwe z przyczyn wskazanych w ust. 5 i 6, Sklep stosownie do złożonego przez Klienta alternatywnego żądania – obniży cenę lub zwróci równowartość ceny produktu, powiększoną o koszty przesyłki.

## § 7.

### Odstąpienie od umowy

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) Klient będący konsumentem ma prawo do pisemnego odstąpienia od zawieranej umowy bez podania przyczyny w terminie czternastu dni od dnia wydania rzeczy tj. od momentu, w którym Klient wszedł w posiadanie rzeczy, lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik wskazana przez Klienta weszła w posiadanie rzeczy. Do zachowania czternastodniowego terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór został zamieszczony pod adresem URL [https://cdn.shoplo.com/8886/files/formularz\\_zwrotu\\_colorat\\_.pdf?12](https://cdn.shoplo.com/8886/files/formularz_zwrotu_colorat_.pdf?12) oraz zostanie dołączony przez Sklep w wersji papierowej do przesyłki produktu. Korzystanie z przedmiotowego formularza jest fakultatywne.
2. W przypadku odstąpienia od umowy Klient zobowiązany jest do zwrotu towaru na adres: ul. Grobla 1, 5/7, 80-834 Gdańsk lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sklep do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w który, odstąpił od umowy, chyba że Sklep zaproponował, że sam odbierze rzecz. Odsyłany towar należy zapakować w sposób uniemożliwiający jego uszkodzenie w transporcie.
3. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, bezpośrednie koszty zwrotu towaru pokrywa Klient.
4. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Klientowi zwracane są wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym obejmujące koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany w ramach dostawy towarów

dostępny w Sklepie), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sklep został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy ze Sklepem.

5. Zwrotu płatności Sklep dokonuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba, że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
6. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zwracanego Towaru (rzeczy) lub do czasu dostarczenia dowodu odesłania tego towaru w związku z odstąpieniem w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. Jeżeli Klient będący konsumentem wybrał sposób dostarczenia rzeczy (towaru) inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, (dotyczy sposobu pierwotnej dostawy do Klienta) przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

## § 8.

### Postanowienia końcowe i opis możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Klienta będącego jednocześnie Konsumentem przysługujących mu na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827 z dnia 24 czerwca 2014 r.) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.).
3. Informacje w zakresie możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
  - [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);
  - [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php);
  - [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php);Klient będący konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i



dochodzenia roszczeń:

- Stały polubowny sąd konsumencki działający przy Inspekcji Handlowej- możliwość zwrócenia się z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży;
- wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej możliwość zwrócenia się z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego do czasu zakończenia sporu między Klientem a sklepem;
- powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów lub organizacja społeczna, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).