

# REGULAMIN STRONY INTERNETOWEJ

## § 1

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Strona www: rejestracja.smartconference23.com działa na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Regulamin określa warunki zawierania i rozwiązywania Umów Sprzedaży Produktu oraz tryb postępowania reklamacyjnego, a także rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Stronę www: rejestracja.smartconference23.com, zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Każdy Usługobiorca z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Usług Elektronicznych Strony www: rejestracja.smartconference23.com, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy:
  - a) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.
  - b) ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.,
  - c) ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r.,
  - d) ustawy Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.

## § 2

### DEFINICJE ZAWARTE W REGULAMINIE

1. **KLIENT** – Usługobiorca, który zamierza zawrzeć lub zawarł Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
2. **KONSUMENT** – osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. **PRODUKT** – dostępna na Stronie usługa lub Treść Cyfrowa, będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
4. **REGULAMIN** - niniejszy regulamin Strony.
5. **STRONA**- Strona internetowa Usługodawcy działający pod adresem rejestracja.smartconference23.com
6. **SPRZEDAWCA / USŁUGODAWCA** – SMART IDEAS Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jana Pawła II 43A / 37B, 01-001 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy Wydział XIII Gospodarczy pod numerem KRS 0001039279, posiadającą numer NIP: 5273059816, numer REGON: 525456430, e-mail: kontakt@smartideas.club
7. **UMOWA SPRZEDAŻY** – Umowa Sprzedaży Produktu zawarta między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Strony.
8. **TREŚCI CYFROWE** - dane dostarczane przez Sprzedawcę w formie cyfrowej, do których dostęp Klient osiąga się poprzez pobranie na swoje urządzenie.
9. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Strony.

10. **USŁUGOBIORCA** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną korzystającą z Usługi Elektronicznej.
11. **ZAMÓWIENIE** - oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

### **§ 3**

#### **INFORMACJE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW ORAZ ICH ZAMAWIANIA**

1. Poprzez Stronę rejestracja.smartconference23.com prowadzona jest sprzedaż Produktów (biletów na konferencję) za pośrednictwem sieci Internet.
2. Produkty oferowane poprzez Stronę są nowe, wolne od wad i zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
3. Informacje znajdujące się na Stronie internetowej nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa. Klient, składając Zamówienie, składa ofertę kupna określonego Produktu na warunkach podanych w jego opisie.
4. Cena Produktu uwidoczniona na Stronie internetowej podana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki.
5. Cena Produktu uwidoczniona na Stronie jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen na Stronie, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych Produktów po złożeniu przez Klienta Zamówienia.
6. Zamówienia można składać poprzez witrynę internetową za pomocą Formularza Zamówień (rejestracja.smartconference23.com) – 24 godziny na dobę.
7. Warunkiem złożenia Zamówienia na Stronie przez Klienta jest zapoznanie się z Regulaminem i akceptacja jego postanowień w czasie składania Zamówienia.

### **§ 4**

#### **ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY**

1. Do zawarcia Umowy Sprzedaży, niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta Zamówienia udostępnionym przez Sprzedawcę sposobem, zgodnie z § 3 pkt 6 oraz 7 Regulaminu.
2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie.
3. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia, o którym mowa w pkt 2 niniejszego paragrafu powoduje związanie Klienta jego Zamówieniem. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail.
4. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia zawiera:
  - a) potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia,
  - b) niniejszy Regulamin zawierający pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy.
5. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w pkt 4 niniejszego paragrafu, zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.
6. Każda Umowa Sprzedaży będzie potwierdzana dowodem zakupu (elektroniczne potwierdzenie przesyłane mailowo lub faktura VAT na życzenie Klienta), który będzie wysyłany pocztą elektroniczną na adres mailowy Klienta podany w Formularzu Zamówienia.

## § 5

### SPOSOBY PŁATNOŚCI

1. Sprzedawca udostępnia możliwość płatności za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności (przelewy24).
2. Za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności Klient dokonuje zapłaty przed rozpoczęciem realizacji Zamówienia. Elektroniczny system płatności umożliwia dokonanie płatności za pomocą karty kredytowej lub szybkiego przelewu z wybranych polskich banków
3. Produkt będący rzeczą ruchomą może zostać odebrany przez Klienta dopiero po jego opłaceniu.

## § 6

### DOSTĘP DO PRODUKTU

1. Produkt będący rzeczą ruchomą Klient może odebrać po:
  - a) zaksięgowaniu środków pieniężnych wpłaconych z tytułu Umowy Sprzedaży na rachunku Sprzedawcy albo
  - b) pozytywnej autoryzacji transakcji przez elektroniczny system płatności.
2. Potwierdzenie płatności przesłane na adres mailowy Klienta podany w Formularzu Zamówienia stanowi bilet umożliwiający uczestnictwo w konferencji. Klient ma obowiązek okazania potwierdzenia płatności przy wejściu na wydarzenie.
3. Produkty stanowiące rzeczy ruchome Klient może odebrać osobiście podczas konferencji.
4. W przypadku, gdy odbiór osobisty rzeczy ruchomej przez Klienta na konferencji nie będzie możliwy, Klient ma obowiązek skontaktować się ze Sprzedawcą w celu ustalenia warunków oraz kosztów przesłania Produktu.

## § 7

### REKLAMACJA PRODUKTU

1. Reklamacja z tytułu rękojmi.
  - a) Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w §10 Regulaminu z tytułu rękojmi obejmującej wady fizyczne i prawne, są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
  - b) zawiadomienia o wadach dotyczących Produktu oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@smartconference23.com
  - c) w powyższej wiadomości w formie elektronicznej należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę,
  - d) Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia reklamacji,

- e) w przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem, o którym mowa w § 10 Regulaminu – nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od jej zgłoszenia jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem,
- f) odpowiedź na reklamację jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku np. wiadomość mailowa lub SMS.

## § 8

### PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. **Z zastrzeżeniem pkt 10** niniejszego paragrafu, Klient będący jednocześnie Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w § 10 Regulaminu, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie udostępnionego przez Sklep oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
2. W razie odstąpienia od umowy, Umowa Sprzedaży jest uważana za niezawartą, a Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu mają obowiązek zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego użyciem.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży należy dokonać zwrotu Produktu na adres: Al. Jana Pawła II 43A / 37B, 01-001 Warszawa.
4. Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu, ponoszą odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu. W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktów Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu, powinni obchodzić się z Produktami i sprawdzać je tylko w taki sam sposób, w jaki mogliby to zrobić w sklepie stacjonarnym.
5. Z zastrzeżeniem pkt 6 oraz 8 niniejszego paragrafu, Sprzedawca dokona zwrotu wartości Produktu wraz z kosztami jego dostawy przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu, wyraźnie zgodzili się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla nich z żadnymi kosztami. Z zastrzeżeniem pkt 7 niniejszego paragrafu, zwrot nastąpi niezwłocznie, a najpóźniej w terminie 14 dni od momentu otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.
6. Jeżeli Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu, wybrali sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu im, poniesionych przez nich dodatkowych kosztów.
7. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od Konsumenta lub podmiotu, o którym mowa w § 10 Regulaminu, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu, dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu, odstępujący od Umowy Sprzedaży, zgodnie z pkt 1 niniejszego paragrafu, ponoszą jedynie koszty odesłania Produktu do Sprzedawcy.
9. Termin czternastodniowy, w którym Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu, mogą odstąpić od umowy, liczy się od dnia, w którym Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu, objął Produkt w posiadanie, a w przypadku usługi od dnia zawarcia umowy.
10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi lub podmiotowi, o którym mowa w § 10 Regulaminu, w wypadku Umowy Sprzedaży:

- a) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
  - b) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
  - c) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
  - d) w której przedmiotem świadczenia jest usługa, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy,
  - e) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia.
  - f) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
11. Prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży przysługuje zarówno Sprzedawcy, jak i Klientowi, w przypadku niewykonania przez drugą stronę umowy swojego zobowiązania w terminie ściśle określonym.

## **§ 9**

### **POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW (B2B)**

1. W niniejszym paragrafie zawarto postanowienia dotyczące wyłącznie przedsiębiorców nieobjętych ochroną wynikającą z Ustawy o prawach konsumenta, o której mowa w § 10 Regulaminu.
2. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem w terminie 14 dni roboczych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego Konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
3. Sprzedawca ma prawo ograniczyć w stosunku do Klientów niebędących Konsumentami udostępnione przez niego sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty części bądź całości ceny sprzedaży bez względu na wybrany przez Klienta sposób płatności oraz fakt zawarcia Umowy Sprzedaży.
4. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy niebędącemu Konsumentem oświadczenia o wypowiedzeniu.

## **§ 10**

### **POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW NA PRAWACH KONSUMENTÓW**

1. Przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą (niniejszy paragraf nie dotyczy spółek handlowych) jest objęty ochroną przewidzianą Ustawą o prawach konsumenta, pod warunkiem, że Umowa Sprzedaży, którą zawiera ze Sprzedawcą, nie ma charakteru zawodowego.

2. Osoba prowadząca działalność gospodarczą, o której mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu jest objęta ochroną wyłącznie w zakresie:
  - a) niedozwolonych postanowień umownych — tzw. klauzul abuzywnych,
  - b) odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne Produktu, zgodnie z § 7 Regulaminu,
  - c) prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość, zgodnie z § 8 Regulaminu.
3. Przedsiębiorca, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu traci uprawnienia z tytułu ochrony konsumenckiej w przypadku, gdy Umowa Sprzedaży, którą zawarł ze Sprzedawcą posiada charakter zawodowy, który jest weryfikowany na podstawie wpisu tego przedsiębiorcy w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności wskazanych tam kodów Polskiej Klasyfikacji Działalności.
4. Przedsiębiorcy, o których mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu nie są objęci ochroną instytucjonalną zapewnioną dla Konsumentów przez powiatowych rzeczników praw konsumenta jak również Prezesa UOKiK.

## **§ 11**

### **RODZAJ I ZAKRES USŁUG ELEKTRONICZNYCH**

1. Usługodawca umożliwia za pośrednictwem Strony korzystanie z Usługi Elektronicznej jaką jest zawieranie Umów Sprzedaży Produktu.
2. Świadczenie Usługi Elektronicznej na rzecz Usługobiorców poprzez Stronę odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie.
3. Usługodawca ma prawo do zamieszczania na stronie internetowej treści reklamowych. Treści te, stanowią integralną część Strony i prezentowanych na niej materiałów.

## **§ 12**

### **WARUNKI ŚWIADCZENIA I ZAWIERANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH**

1. Świadczenie Usługi Elektronicznej określonej w § 11 pkt 1 Regulaminu przez Usługodawcę jest nieodpłatne.
2. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu złożenia Zamówienia poprzez Stronę zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia albo zaprzestania jego składania przez Usługobiorcę.
3. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
  - a) komputer (lub urządzenie mobilne) z dostępem do Internetu,
  - b) dostęp do poczty elektronicznej,
  - c) przeglądarka internetowa,
  - d) włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania ze Strony w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.

5. Usługobiorca zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
6. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

### **§ 13**

#### **REKLAMACJE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG ELEKTRONICZNYCH**

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Strony Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@smartideas.club
2. W powyższej wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
3. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia.
4. Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Usługobiorcy podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez Usługobiorcę sposób.

### **§ 14**

#### **WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA**

1. Wszystkie treści zamieszczone na stronie internetowej pod adresem rejestracja.smartconference23.com korzystają z ochrony prawno-autorskiej i są własnością SMART IDEAS Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jana Pawła II 43A / 37B, 01-001 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy Wydział XIII Gospodarczy pod numerem KRS 0001039279, posiadającą numer NIP: 5273059816, numer REGON: 525456430, e-mail: kontakt@smartideas.club
2. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Usługodawcy, będącą następstwem użycia jakiegokolwiek zawartości strony www: rejestracja.smartconference23.com, bez zgody Usługodawcy.
3. Jakiegokolwiek wykorzystanie przez kogokolwiek, bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy, któregokolwiek z elementów składających się na treść oraz zawartość strony: rejestracja.smartconference23.com stanowi naruszenie prawa autorskiego przysługującego Usługodawcy i skutkuje odpowiedzialnością cywilnoprawną oraz karną.
4. Wszystkie nazwy handlowe, nazwy Produktów, nazwy firm i ich logo użyte na stronie internetowej pod adresem: rejestracja.smartconference23.com należą do ich właścicieli i są używane wyłącznie w celach identyfikacyjnych. Mogą być one zastrzeżonymi znakami towarowymi. Wszystkie materiały, opisy i zdjęcia prezentowane na stronie internetowej pod adresem: rejestracja.smartconference23.com użyte są w celach informacyjnych.

### **§ 15**

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Umowy zawierane poprzez Stronę zawierane są zgodnie z prawem polskim.

2. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
3. Wszelkie spory wynikłe z Umów Sprzedaży między Usługodawcą, a Konsumentami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu, z uwzględnieniem ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, zgodnie z pkt 4 niniejszego paragrafu.
4. Sądowe rozstrzyganie sporów:
  - a) ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą (Klientem) będącym jednocześnie Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w §10 Regulaminu, zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r.,
  - b) ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą (Klientem) niebędącym jednocześnie Konsumentem, o którym mowa w §9 Regulaminu, zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.
5. Klient będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl>). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: <http://www.uokik.gov.pl>. Konsument może skorzystać także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.
6. Konsument w celu polubownego rozwiązania sporu może w szczególności złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution).