

## INFORMACJE DLA KONSUMENTA

### 1. Główne cechy świadczenia oraz przedmiot świadczenia:

- Podstawą do korzystania z Programu jest **Umowa Podstawowa**. Użytkownik Platformy przed rozpoczęciem korzystania z Programów oraz Platformy powinien uzyskać informacje o zakresie i sposobie korzystania z **Programu sportowego i Programu kulturalnego** oraz **Platformy** u swojego pracodawcy lub zleceniodawcy (Klienta).
- Operator świadczy na rzecz Użytkowników Platformy drogą elektroniczną, **nieodpłatną usługę prowadzenia Konta**, która świadczona jest przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, chyba że Umowa Podstawowa stanowi inaczej (**Umowa o prowadzenie Konta**).
- Użytkownik Platformy, którego koszt uczestnictwa w Programie sportowym i Programie kulturalnym finansuje w całości Klient, w celu skorzystania z usług świadczonych w ramach Programów składa **Zamówienie na Karty/Produkty**. Zakres usług dostępnych dla Użytkownika Platformy wynika z postanowień Umowy Podstawowej, zawartej pomiędzy Klientem a Operatorem, która w szczególności określa zasady uczestnictwa w Programie sportowym i Programie kulturalnym, zasady i sposób zamawiania Kart/Produktów.
- Użytkownik Platformy, który finansuje lub współfinansuje koszt uczestnictwa w **Programie sportowym/Programie kulturalnym** w celu skorzystania z usług świadczonych przez Operatorem zawiera **Umowę o Korzystanie z Karty/Umowę o korzystanie z Produktów**.

### 2. Sposoby porozumiewania się między Stronami:

- Użytkownik Platformy oraz Operator zawierając **Umowę o Korzystanie z Karty/Umowę o Korzystanie z Produktów** porozumiewają się przy wykorzystaniu Platformy (za pośrednictwem Internetu).
- W przypadku odstąpienia od całości lub części **Umowy o Korzystanie z Karty/ Umowy o Korzystanie z Produktów**, Operator porozumiewa się z Użytkownikiem Platformy na jeden z następujących sposobów: korespondencyjnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- W przypadku postępowań reklamacyjnych Operator porozumiewa się z Użytkownikiem Platformy na jeden z następujących sposobów: korespondencyjnie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- Operator wskazuje następujące dane teleadresowe niezbędne w celu prawidłowego porozumiewania się z Użytkownikiem Platformy w przypadkach wskazanych powyżej: korespondencyjnie: ul. Jasna 24,

---

00-054 Warszawa, telefonicznie: (22) 371 50 72, (22) 371 50 73, pocztą elektroniczną na adres: [infolinia@vanitystyle.pl](mailto:infolinia@vanitystyle.pl).

### 3. O nas/Kontakt:

- **Operator – VanityStyle Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie pod adresem: ul. Jasna 24, kod pocztowy 00-054 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000293511, NIP 7010098352, REGON 141185131, e-mail: [infolinia@vanitystyle.pl](mailto:infolinia@vanitystyle.pl), tel.: (22) 746 30 97, (22) 746 30 98, fax: (22) 201 21 88; będącą jednocześnie właścicielem Platformy.

### 4. Wynagrodzenie za świadczenie:

- Informacje na temat **Kart/Produktów** znajdujące się na Platformie nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
- Cena **Kart/Produktów** uwidoczniiona na Platformie podana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT, wszelkie prowizje i opłaty, w tym na rzecz Partnerów.
- Całkowita wartość Zamówienia znajduje się w Podsumowaniu w polu „Koszt” i jest widoczna przed ostatecznym zatwierdzeniem transakcji.
- Cena **Kart/Produktów** uwidoczniiona na Platformie, jest wiążąca w chwili złożenia Zamówienia przez Użytkownika Platformy.

### 5. Sposób i termin zapłaty:

- Kwota Płatności wiążąca strony **Umowy o Korzystanie z Karty/Umowy o Korzystanie z Produktów** stanowi kwotę finansowania lub współfinansowania przez Użytkownika Platformy kosztu uczestnictwa w **Programie sportowym/Programie kulturalnym**, określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT, wszelkie opłaty i prowizje, w tym na rzecz Partnerów i wskazana jest na Platformie w momencie zamawiania **Karty/Produktów** przez Użytkownika Platformy.
- Użytkownik Platformy po zawarciu **Umowy o Korzystanie z Karty** i wybraniu formy Płatności za pośrednictwem systemu jest automatycznie przekierowywany na stronę internetową Agenta Rozliczeniowego.

- Użytkownik Platformy dokonuje Płatności we własnym zakresie. Operator nie pobiera od Użytkownika Platformy żadnych opłat z tytułu realizacji Płatności za pośrednictwem Agenta Rozliczeniowego.
- Niedokonanie Płatności w terminie wynikającym z **Umowy o Korzystanie z Karty** skutkuje zablokowaniem Karty – tj. zawieszeniem prawa do korzystania z usług określonych w Programie sportowym. Za okres zawieszenia Operator nie pobiera opłat za uczestnictwo w Programie sportowym.
- W przypadku, gdy **Karta** pozostaje zablokowana z uwagi na brak dokonania Płatności przez okres dłuższy niż 9 kolejnych miesięcy, Operator może rozwiązać **Umowę o Prowadzenie Konta** oraz **Umowę o Korzystanie z Karty** w trybie natychmiastowym. Operator miesiąc przed rozwiązaniem powyższych umów wyśle Użytkownikowi drogą elektroniczną komunikat, w którym uprzedzi go o planowanym rozwiązaniu **Umowy o Prowadzenie Konta** i **Umowy o Korzystanie z Karty**.
- Warunkiem nabycia **Produktów** jest zapłata za Zamówienie poprzez płatność online.
- Zapłata za zamówione **Produkty** odbywa się w następujący sposób:
  - a) Użytkownik Platformy dodaje do koszyka Produkty, które planuje opłacić,
  - b) z górnego panelu Użytkownik Platformy inicjuje płatność z koszyka przyciskiem „Płacę teraz z PAYU”,
  - c) Użytkownik Platformy jest przekierowany do systemu PayU, gdzie dokonuje opłaty,
  - d) finalizacja płatności inicjuje wiadomość elektroniczna z potwierdzeniem zawarcia Umowy z Użytkownikiem Platformy.
- Możliwe formy płatności za Zamówienie to:
  - a) przelew internetowy,
  - b) karta płatnicza,
  - c) płatności cykliczne (cykliczne obciążanie karty kredytowej lub debetowej).
- Obsługę Płatności realizowanych na Platformie za pośrednictwem przelewu lub karty płatniczej oraz płatności cyklicznych, dokonywanych z tytułu zawartej **Umowy o Korzystanie z Karty/Umowy o Korzystanie z Produktów**, prowadzi jako Agent Rozliczeniowy PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 182, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000274399, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495. Szczegółowe informacje o metodach płatności znajdują się na stronie internetowej [www.payu.pl](http://www.payu.pl), w zakładce pliki do pobrania, Regulaminy i materiały informacyjne.

## 6. Sposób i termin spełnienia świadczenia:

Po dokonaniu prawidłowej Rejestracji Operator, poprzez przesłanie Użytkownikowi Platformy potwierdzenia Rejestracji bądź aktywowania Konta, potwierdza zawarcie **Umowy o Prowadzenie Konta**.

- Po zawarciu **Umowy o Korzystanie z Karty** i dokonaniu Płatności, Operator dokonuje Dostawy **Karty/Kart**.
- Niezwłocznie po wybraniu przez Użytkownika Platformy polecenia zapłaty, na jego adres e-mail podany w danych Konta zostanie przesłana automatyczna wiadomość z potwierdzeniem zawarcia Umowy o Korzystanie z Karty. Z tą chwilą dochodzi do zawarcia **Umowy o Korzystanie z Karty**.
- Potwierdzenie zawarcia **Umowy o Korzystanie z Karty** będzie zawierało m.in. następujące informacje: data zamówienia, od kiedy Karta będzie aktywna, termin dostawy Karty oraz zawiera pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy o Korzystanie z Karty.
- Operator wystawiać będzie paragony z tytułu ponoszonych przez Użytkownika Platformy kosztów uczestnictwa w **Programie sportowym** uiszczanych za pośrednictwem Platformy na kwotę odpowiadającą kwocie dokonywanej Płatności.
- Po złożeniu Zamówienia **Produktów** na Platformie, Operator niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie, jednocześnie przyjmując Zamówienie, co powoduje związanie Użytkownika Platformy jego Zamówieniem.
- Potwierdzenie otrzymania Zamówienia do realizacji, następuje poprzez przesłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej Użytkownika Platformy, która zawiera:
  - a) potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia,
  - b) pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy o Korzystanie z Produktów,
  - c) odnośnik do Regulaminu wraz z Załącznikami.
- Z chwilą otrzymania przez Użytkownika Platformy wiadomości elektronicznej, o której mowa powyżej, zostaje zawarta **Umowa o Korzystanie z Produktów**.
- Po zawarciu **Umowy o Korzystanie z Produktów** i dokonaniu Płatności, Operator dokonuje Dostawy **Produktów** w sposób opisany w Regulaminie Platformy „eVanityStyle”.

## 7. Proces rozpatrywania reklamacji:

- Użytkownik Platformy może zgłosić Operatorowi reklamację w związku z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Operatora lub dotyczących usług świadczonych w ramach Programu sportowego/Programu kulturalnego. Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej i przesłana na adres Operatora lub na adres elektroniczny Operatora [infolinia@vanitystyle.pl](mailto:infolinia@vanitystyle.pl).
- W zgłoszeniu reklamacyjnym Użytkownik Platformy, winien zawrzeć swój Login oraz opis zaistniałego problemu.
- Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na adres korespondencyjny lub na adres poczty elektronicznej Użytkownika Platformy, podany w zgłoszeniu reklamacji.
- Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania obsługi Płatności mogą być kierowane przez Użytkownika Platformy bezpośrednio do Agenta Rozliczeniowego lub do Operatora.

#### 8. Prawo do odstąpienia:

- Użytkownikowi Platformy przysługuje prawo do odstąpienia od **Umowy o Prowadzenie Konta**, bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia dokonania Rejestracji (aktywacji Konta).
- Użytkownik Platformy dokonuje odstąpienia od **Umowy o Prowadzenie Konta**, poprzez przesłanie na adres siedziby Operatora stosownego oświadczenia w formie pisemnej lub elektronicznej. Użytkownik Platformy podaje w oświadczeniu: imię i nazwisko, Login, lub adres e-mail (w celu identyfikacji). Na skutek odstąpienia od Umowy o Prowadzenie Konta, Konto ulega dezaktywacji.
- Użytkownik Platformy może odstąpić od **Umowy o Korzystanie z Karty** w całości lub w części bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy tj. od daty otrzymania potwierdzenia jej zawarcia wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia. Użytkownik Platformy dokonuje odstąpienia od Umowy o Korzystanie z Karty poprzez przesłanie na adres Operatora stosownego oświadczenia w formie pisemnej lub elektronicznej. Użytkownik Platformy podaje w oświadczeniu: imię i nazwisko, numer Karty lub adres e-mail (w celu identyfikacji), a także zakres w jakim odstępuje od Umowy o Korzystanie z Karty. Użytkownik Platformy może dodatkowo podać: nazwę Klienta oraz numer rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot środków. W przypadku korzystania z kart dodatkowych dla osoby towarzyszącej lub dziecka, dokonanie odstąpienia od Umowy o Korzystanie z Karty w odniesieniu do Karty dla Użytkownika Platformy oznacza także odstąpienie od Umowy o Korzystanie z Karty w zakresie wszystkich kart dodatkowych.
- W przypadku odstąpienia przez Użytkownika Platformy od **Umowy o Korzystanie z Karty**, Operator zobowiązany jest do zwrotu Użytkownikowi Platformy kwoty środków uiszczonych przez Użytkownika

Platformy w ramach finansowania lub współfinansowania kosztów **Karty**, w formie przelewu na konto wskazane w formularzu zwrotu wyświetlanym na Platformie. Zwrot świadczeń nastąpi niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Operatora oświadczenia Użytkownika Platformy o odstąpieniu od Umowy o Korzystanie z Karty.

- Jeżeli na wyraźne żądanie Użytkownika Platformy korzystanie z usług określonych w Programie ma rozpocząć się przed upływem terminu na odstąpienie od **Umowy o Korzystanie z Karty**, o którym mowa w § 9 ust. 1 Regulaminu Platformy „eVanityStyle”, wówczas Użytkownik Platformy ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Operatora w odniesieniu do karty dla pracownika oraz kart dodatkowych do chwili odstąpienia od Umowy o korzystanie z Karty, w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej z tytułu korzystania z usług określonych w **Programie sportowym** za każdy dzień korzystania z usług przez Użytkownika Platformy lub użytkowników kart dodatkowych. Operator Platformy ma prawo potrącić powyższą należność z kwoty stanowiącej zwrot świadczenia, o którym mowa w § 9 ust. 4 Regulaminu Platformy „eVanityStyle”.
- Użytkownikowi Platformy będącemu Konsumentem, który nabył **Produkt** przysługuje uprawnienie do odstąpienia od **Umowy o Korzystanie z Produktów**, bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy o Korzystanie z Produktów. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. z 2017r., poz. 683 ze zm.).
- Użytkownik Platformy dokonuje odstąpienia od **Umowy o Korzystanie z Produktów** poprzez przesłanie na adres siedziby lub adres e-mailowy Operatora stosownego oświadczenia w formie pisemnej lub elektronicznej. Użytkownik Platformy podaje w oświadczeniu: imię i nazwisko, nazwę Pracodawcy Użytkownika Platformy, adres e-mail oraz numer rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot środków pieniężnych.
- Na skutek odstąpienia od **Umowy o korzystanie z Produktów**, Użytkownik jest zobowiązany do dokonania zwrotu nabytych **Produktów**, w terminie 7 dni po upływie 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o Korzystanie z Produktów poprzez: przesłanie na adres VanityStyle Sp. z o. o., ul. Jasna 24, 00-054 Warszawa, wypełnionego, wydrukowanego i podpisanego formularza zwrotu wraz z Produktem, który podlega zwrotowi, w jednej bezpiecznie spakowanej przesyłce pocztowej.
- Zwrot świadczeń na rzecz Użytkownika Platformy nastąpi niezwłocznie przez Operatora, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Operatora, oświadczenia Użytkownika Platformy o odstąpieniu od **Umowy o Korzystanie z Produktów**, na numer rachunku bankowego podany przez Użytkownika Platformy w oświadczeniu o odstąpieniu.

- Użytkownikowi Platformy, który dokonał skutecznego odstąpienia od umowy zakupu **Produktu**, przysługuje zwrot uiszczonej Całkowitej Wartości Zamówienia w kwocie nominalnej.

#### 9. Brak prawa do odstąpienia:

- Na podstawie art. 38 pkt 1 i 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017r., poz. 683 ze zm.) Użytkownikowi Platformy, będącemu konsumentem, który przed upływem terminu 14 dni zamówił i wykorzystał **Produkt** u Partnera, nie przysługuje już prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. w przypadku następujących umów:
  - a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy,
  - b) 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.
- Użytkownikowi Platformy będącemu konsumentem, na podstawie art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, nie przysługuje prawo do odstąpienia od **Umowy o Korzystanie z Produktów** po upływie ważności nabytych **Produktów**.

#### 10. Obowiązek dostarczenia rzeczy bez wad:

- Zgodnie z treścią art. 556 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r., poz. 1025, dalej jako: „k.c.”), Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).
- Art. 556<sup>1</sup> § 1 k.c. stanowi, że wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
  1. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
  2. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
  3. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
  4. została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

- Art. 556<sup>2</sup> k.c., jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.
- Art. 556<sup>3</sup> k.c., sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa (wada prawna).

#### 11. Gwarancja usług:

- Z uwagi na charakter świadczenia Operatora, przy realizacji **Umowy o prowadzenie Konta, Umowy o Korzystanie z Karty oraz Umowy o Korzystanie z Produktów**, Operator nie udziela gwarancji na realizowane usługi.

#### 12. Kodeks Dobrych Praktyk:

- Pojęcie Kodeksu dobrych praktyk uregulowane jest w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070). Aktualne brzmienie Ustawy jest dostępne pod adresem <http://isap.sejm.gov.pl/>.

#### 13. Czas trwania Umów oraz sposoby ich wypowiedzenia:

- **Umowa o prowadzenie Konta** może być wypowiedziana przez Użytkownika Platformy w każdym czasie z zachowaniem 14 - dniowego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie jest równoznaczne z żądaniem Dezaktywacji Konta.
- **Umowa o Korzystanie z Karty** jest zawierana na czas nieokreślony i może być wypowiedziana z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Użytkownik Platformy dokonuje wypowiedzenia Umowy o Korzystanie z Karty poprzez przesłanie na adres Operatora stosownego oświadczenia w formie pisemnej lub elektronicznej.
- **Umowa o Korzystanie z Produktów** jest zawierana na czas nieokreślony i może być wypowiedziana przez każdą ze Stron z miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

#### 14. Treści cyfrowe oraz techniczne środki ich ochrony:

- Do korzystania z Platformy, w tym składania zamówień na **Karty/Produkty**, niezbędne jest:



- 
- a) urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Google Chrome lub Mozilla Firefox;
  - b) aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
- Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Platformy: włączona obsługa języka JavaScript, akceptacja plików cookies oraz korzystanie z jednej ze wskazanych przeglądarek internetowych: Internet Explorer, Google Chrome lub Mozilla Firefox.
  - Operator tworzy i wdraża zabezpieczenia przed nieuprawnionym korzystaniem, zwielokrotnianiem lub rozpowszechnianiem treści zawartych na Platformie.
  - Operator oświadcza, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiązać się może z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Użytkowników Platformy przez osoby nieuprawnione, dlatego Użytkownicy Platformy powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia. W szczególności Użytkownicy Platformy powinni stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość korzystających z sieci Internet. Operator nigdy nie zwraca się do Użytkownika Platformy z prośbą o udostępnienie mu w jakiegokolwiek formie Hasła.

#### **15. Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń:**

- Użytkownik Platformy będący konsumentem, ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów.
- Użytkownik Platformy w celu polubownego rozwiązania sporu może np. złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- Użytkownik Platformy 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 (na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) można pobrać wniosek). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej również dostępny jest na stronie internetowej.
- Użytkownik Platformy będący konsumentem 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.