

Regulamin sklepu internetowego FotoDekoracja.pl

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Sklep internetowy FotoDekoracja.pl dostępny pod adresem internetowym www.fotodekoracja.pl, prowadzony jest przez Paweł Pardała prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Paweł Pardała Fotografia, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki, NIP 6422043756, REGON 366331118.
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do Konsumentów, jak i do Przedsiębiorców korzystających ze Sklepu i określa zasady korzystania ze Sklepu internetowego oraz zasady i tryb zawierania Umów Sprzedaży z Klientem na odległość za pośrednictwem Sklepu.

§ 2

Definicje

1. **Konsument** - osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę w ramach Sklepu, której przedmiot nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. **Sprzedawca** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Paweł Pardała Fotografia, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki, NIP 6422043756, REGON 366331118.
3. **Klient** - każdy podmiot dokonujący zakupów za pośrednictwem Sklepu.
4. **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, która korzysta ze Sklepu.
5. **Sklep** - sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem internetowym www.fotodekoracja.pl.
6. **Umowa zawarta na odległość** - umowa zawarta z Klientem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (w ramach Sklepu), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
7. **Regulamin** - niniejszy regulamin Sklepu.
8. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu lub Produktów ze Sprzedawcą.
9. **Konto** - konto klienta w Sklepie, są w nim gromadzone dane podane przez Klienta oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie.
10. **Formularz rejestracji** - formularz dostępny w Sklepie, umożliwiający utworzenie Konta.
11. **Formularz zamówienia** - interaktywny formularz dostępny w Sklepie umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do Koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.

12. **Koszyk** – element oprogramowania Sklepu, w którym widoczne są wybrane przez Klienta Produkty do zakupu, a także istnieje możliwość ustalenia i modyfikacji danych Zamówienia, w szczególności ilości produktów.
13. **Produkt** - dostępna w Sklepie rzecz ruchoma/usługa będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
14. **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu internetowego. Przez Umowę Sprzedaży rozumie się też - stosowanie do cech Produktu - umowę o świadczenie usług i umowę o dzieło.
15. **RODO** - rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§ 3

Kontakt ze Sklepem

1. Adres Sprzedawcy: 41-200 Sosnowiec, al. Zwycięstwa 4/35
2. Adres e-mail Sprzedawcy: kontakt@fotodekoracja.pl
3. Numer telefonu Sprzedawcy: (+48) 794 300 808
4. Numer rachunku bankowego Sprzedawcy : mBank **13 1140 2004 0000 3002 7664 3256**
5. Klient może porozumiewać się ze Sprzedawcą za pomocą adresów i numerów telefonów podanych w niniejszym paragrafie.

§ 4

Wymagania techniczne

Do korzystania ze Sklepu, w tym przeglądania asortymentu Sklepu oraz składania zamówień na Produkty, niezbędne są:

- a. urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową,
- b. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail),
- c. włączona obsługa skryptów Java,
- d. włączona obsługa plików cookies.

§ 5

Informacje ogólne

1. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Sklepu internetowego z infrastrukturą techniczną Klienta.
2. Przeglądanie asortymentu Sklepu nie wymaga zakładania Konta. Składanie zamówień przez Klienta na Produkty znajdujące się w asortymencie Sklepu możliwe jest albo po założeniu Konta zgodnie z postanowieniami §6 Regulaminu albo przez podanie niezbędnych danych osobowych i adresowych umożliwiających realizację Zamówienia bez zakładania Konta.

3. Ceny podane w Sklepie są podane w polskich złotych i są cenami brutto (uwzględniają podatek VAT).
4. Na końcową (ostateczną) kwotę do zapłaty przez Klienta składa się cena za Produkt oraz koszt dostawy (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe), o której Klient jest informowany na stronach Sklepu w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia woli związania się Umową Sprzedaży.
5. Gdy charakter przedmiotu Umowy nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie wysokości końcowej (ostatecznej) ceny, informacja o sposobie, w jaki cena będzie obliczana, a także o opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz o innych kosztach, będzie podana w Sklepie w opisie Produktu.

§ 6

Zakładanie Konta w Sklepie

1. Aby założyć Konto w Sklepie, należy wypełnić Formularz rejestracji. Niezbędne jest podanie następujących danych : nazwy użytkownika, adresu e-mail oraz hasła.
2. Założenie Konta w Sklepie jest darmowe i dobrowolne.
3. Poprzez założenie Konta w Sklepie Klient ma możliwość dokonywania zakupów w szybszy sposób oraz możliwość uzyskania promocyjnych ofert.
4. Logowanie się na Konto odbywa się poprzez podanie loginu i hasła ustanowionych w Formularzu rejestracji.
5. Klient ma możliwość w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat usunąć Konto poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie na adresy podane w § 3.

§ 7

Zasady składania Zamówienia

W celu złożenia Zamówienia należy:

1. zalogować się do Sklepu (opcjonalnie);
2. wybrać Produkt będący przedmiotem Zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Dodaj do koszyka”;
3. Sprzedawca informuje, że **minimalna wartość zamówienia podana jest na stronie produktu** (wartość w zł bez kosztów dostawy);
4. zalogować się lub skorzystać z możliwości złożenia Zamówienia bez rejestracji;
5. jeżeli wybrano możliwość złożenia Zamówienia bez rejestracji - wypełnić Formularz zamówienia poprzez wpisanie danych odbiorcy Zamówienia oraz adresu, na który ma nastąpić dostawa Produktu, wybrać rodzaj przesyłki (sposób dostarczenia Produktu), wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane odbiorcy Zamówienia,
6. kliknąć przycisk “Kupuję i płacę” oraz potwierdzić zamówienie, (opcjonalnie: klikając w link przesłany w wiadomości e-mail),
7. wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności i w zależności od sposobu płatności, opłacić zamówienie w określonym terminie, z zastrzeżeniem § 9 pkt 6.

§ 8

Oferowane metody dostawy oraz płatności

1. Klient może skorzystać z następujących metod dostawy lub odbioru zamówionego Produktu:
 - a) Przesyłka kurierska,
 - b) Odbiór osobisty dostępny pod adresem wskazanym w § 3.
2. Klient może skorzystać z następujących metod płatności:
 - a) Płatność przelewem na konto Sprzedawcy,
 - b) Płatności elektroniczne przy pomocy systemu Przelewy24 (*przelewy online, BLIK, karty płatnicze, płatności odroczone PayPo*)
 - c) Płatności elektroniczne przy pomocy systemu PayNow (*przelewy online, BLIK, karty płatnicze*).
3. W przypadku płatności kartami płatniczymi Sprzedawca informuje iż podmiotem świadczącym obsługę płatności online w zakresie płatności kartami jest Autopay S.A. (dostępne formy płatności: karty płatnicze: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro).
4. Szczegółowe informacje na temat metod dostawy oraz akceptowalnych metod płatności znajdują się na stronach Sklepu.
5. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 9

Wykonanie umowy sprzedaży

1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza zamówienia w Sklepie internetowym zgodnie z § 7 Regulaminu.
2. Przedmiotem działalności Sklepu internetowego jest realizacja na zamówienie Klienta usług druku wielkoformatowego za pośrednictwem sieci Internet. Składając Zamówienie i przysyłając pliki do wydruku Klient oświadcza, że posiada do nich pełne prawa oraz wszelkie niezbędne licencje.
3. **W przypadku zlecenia usługi wydruku własnych zdjęć/grafik Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za jakość i zawartość przesłanego do druku pliku. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ich błędne przygotowanie.**
4. Sprzedawca na stronach Sklepu udostępnia specyfikację techniczną i wytyczne odnośnie poprawnego przygotowania plików przez Klienta. W dobrze rozumianym interesie Klienta jest zapoznanie się ze specyfikacją dostępną pod adresem: <http://www.fotodekoracja.pl/przygotowac-zdjecia-druku/>.
5. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.

6. W przypadku wyboru przez Klienta:
 - a) płatności przelewem, płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży - w przeciwnym razie zamówienie zostanie anulowane,
 - b) płatności gotówką przy odbiorze osobistym przesyłki, Klient obowiązany jest dokonać płatności przy odbiorze przesyłki w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o gotowości przesyłki do odbioru.
7. Jeżeli Klient wybrał sposób dostawy inny niż odbiór osobisty, Produkt zostanie wysłany przez Sprzedawcę w terminie wskazanym w jego opisie (z zastrzeżeniem ustępu 5 niniejszego paragrafu), w sposób wybrany przez Klienta podczas składania Zamówienia.
8. W przypadku zamówienia Produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin.
9. Początek biegu terminu dostawy Produktu do Klienta liczy się w następujący sposób:
 - a) W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektroniczne lub kartą płatniczą - od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy,
 - b) W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności za pobraniem – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży,
 - c) W przypadku wyboru przez Klienta odbioru osobistego Produktu, Produkt będzie gotowy do odbioru przez Klienta w terminie wskazanym w opisie Produktu. O gotowości Produktu do odbioru Klient zostanie dodatkowo poinformowany przez Sprzedawcę poprzez przesłanie stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta.
 - d) W przypadku zamówienia Produktów o różnych terminach gotowości do odbioru, terminem gotowości do odbioru jest najdłuższy podany termin.
10. Początek biegu terminu gotowości Produktu do odbioru przez Klienta liczy się w następujący sposób:
 - a) W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektroniczne lub kartą płatniczą - od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy,
 - b) W przypadku wyboru przez Klienta sposobu gotówką przy odbiorze osobistym – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
11. Dostawa Produktu odbywa się wyłącznie na terenie Polski.
12. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Klientowi na stronach Sklepu internetowego w zakładce „Informacje / Wysyłka wydruków” oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
13. Odbiór osobisty Produktu przez Klienta jest bezpłatny.

§ 10

Prawo odstąpienia od umowy

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Umowy, **w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.**

Wszystkie Produkty oferowane przez Sklep podlegają pod w/w definicję.

Brak prawa odstąpienia od zawartej Umowy nie wyłącza odpowiedzialności Sprzedawcy za ewentualne wady Produktów.

§ 11

Reklamacja i gwarancja

1. Umową Sprzedaży objęte są nowe Produkty.
2. Sprzedawca jest obowiązany dostarczyć Klientowi rzecz wolną od wad.
3. Podstawą reklamacji nie mogą być kwestie związane ze źle przygotowanym do wydruku plikiem (zdjęciem) jak również różnice w kolorystyce wydruku względem wersji elektronicznej.
4. W przypadku wystąpienia wady zakupionego u Sprzedawcy towaru Klient ma prawo do reklamacji w oparciu o przepisy dotyczące rękojmi w kodeksie cywilnym.
5. Reklamację należy zgłosić pisemnie lub drogą elektroniczną na podane w niniejszym Regulaminie adresy Sprzedawcy.
6. Formularz reklamacyjny dostępny jest na stronie Sklepu w zakładce "Informacje / Pliki do pobrania".
7. Zaleca się, aby w reklamacji zawrzeć m.in. zwięzły opis wady, okoliczności (w tym datę) jej wystąpienia, dane Klienta składającego reklamację, oraz żądanie Klienta w związku z wadą towaru.
8. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania reklamacyjnego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, a jeśli nie zrobi tego w tym terminie, uważa się, że żądanie Klienta uznał za uzasadnione.
9. Towary odsyłane w ramach procedury reklamacyjnej należy wysyłać na adres podany w § 3 niniejszego Regulaminu.
10. W przypadku, gdy na Produkt została udzielona gwarancja, informacja o niej, a także jej treść, będą zawarte przy opisie Produktu w Sklepie.

§ 12

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta 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/sprawy_indywidualne.php
oraz http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.
2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą.
 - b) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.
 - c) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika

konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

§ 13

Dane osobowe w Sklepie internetowym (zgodność z RODO)

1. Administratorem danych osobowych Klientów zbieranych za pośrednictwem Sklepu internetowego jest Sprzedawca (dalej Administrator).
2. Dane osobowe Klientów przetwarzane przez Administratora za pośrednictwem Sklepu internetowego zbierane są :
 - a) w celu wykonania umowy o świadczenie usług (w tym m. in. realizacji zamówień, rozliczeń, komunikacji związanej ze świadczeniem usług, komunikacji za pośrednictwem formularza kontaktowego). Podstawą przetwarzania jest niezbędność do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Jeśli w trakcie rejestracji lub w czasie korzystania z Konta Klient podał dane, których podanie było opcjonalne (np. wypełniając nieobowiązkowe pole w formularzu), to podstawą ich przetwarzania przez nas jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
 - b) w celu obsługi reklamacji i ewentualnych innych roszczeń. Podstawą przetwarzania jest uzasadniony interes Sprzedawcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na zabezpieczeniu informacji o współpracy (w tym m. in. o historii zamówień Klienta, komunikacji ze Sprzedawcą oraz płatnościach) w celu obsługi ewentualnych roszczeń;
 - c) w celach analitycznych lub statystycznych. Podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Sprzedawcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na wykorzystywaniu analiz finansowych i sprzedażowych na potrzeby wewnętrznego raportowania i wyznaczania optymalnych kierunków rozwoju;
 - d) w celu kierowania do Klienta przez Sprzedawcę treści marketingowych. Podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Sprzedawcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na dostarczaniu zamówionej komunikacji marketingowej, w tym w formie newsletterów, tj. wiadomości e-mail, zawierających informacje o aktualnych ofertach, promocjach czy konkursach. **Przetwarzanie danych Klienta w tym celu odbywa się tylko jeśli Klient wyraził zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych (newslettera) drogą elektroniczną.**
3. Odbiorcami danych osobowych Klienta mogą być:
 - a. W przypadku Klienta, który korzysta w Sklepie internetowym ze sposobu dostawy przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską, Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta wybranemu przewoźnikowi lub pośrednikowi realizującemu przesyłki na zlecenie Administratora,
 - b. W przypadku Klienta, który korzysta w Sklepie internetowym ze sposobu płatności elektronicznych lub kartą płatniczą Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta, wybranemu podmiotowi obsługującemu powyższe płatności w Sklepie internetowym,
 - c. dostawcy usług consultingowych, prawnych, księgowych lub audytowych oraz inni podwykonawcy zewnętrznymi w celu prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Sprzedawcę.
4. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu jak również prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych.

5. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub do innego organu nadzorczego właściwego na podstawie przepisów RODO, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych jego dotyczących narusza przepisy RODO.

6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania umowy. Dodatkowo, po rozwiązaniu umowy, dane Klienta będą przechowywane ze względu na obowiązki wynikające z regulacji księgowych i podatkowych, przez czas ich trwania, oraz ze względów bezpieczeństwa prawnego, do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń.

7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych w Regulaminie danych osobowych niezbędnych do zawarcia Umowy Sprzedaży skutkuje brakiem możliwości zawarcia tejże umowy.

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane poprzez Sklep internetowy zawierane są w języku polskim.

2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności i dostaw - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O każdej zmianie Sprzedawca poinformuje Klienta z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną; ustawy o prawach konsumenta, ustawy o ochronie danych osobowych.

4. Klient ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.