

WARUNKI ZAKUPÓW I KORZYSTANIA Z PORTALU

1. WSTĘP

Niniejszy dokument (zwany dalej „**Regulaminem**”), wraz z innymi dokumentami w nim wspomnianymi, określa warunki, jakim podlega korzystanie z portalu (www.uterque.com) oraz dokonywanie zakupów za jego pośrednictwem. Przez „**portal**” – w rozumieniu niniejszego Regulaminu – rozumiana jest także aplikacja UTERQÜE, do której Regulamin ma także zastosowanie. W związku z tym, jeżeli Użytkownik dokonuje zakupów przy użyciu tej aplikacji, Regulamin ma zastosowanie w takim samym stopniu jak do portalu www.uterque.com. Zachęcamy do starannego zapoznania się z niniejszymi Warunkami, naszą Polityką plików cookies i Polityką prywatności (zwanymi dalej łącznie „**Politykami ochrony danych**”) przed rozpoczęciem korzystania z naszego portalu. Po zapoznaniu się z niniejszymi Warunkami i Politykami ochrony danych, Użytkownik jest świadom, że korzystając z tego portalu lub składając na nim zamówienie, uznaje za wiążące postanowienia niniejszych Warunków oraz naszych Polityk ochrony danych. Użytkownik musi zaakceptować Warunki przed złożeniem zamówienia, które – po ich zaakceptowaniu – są wiążące dla danego zamówienia. Zachęcamy do starannego zapoznania się z niniejszym Regulaminem, naszymi Zasadami stosowania plików cookies i Polityką prywatności (zwanymi dalej łącznie „**Zasadami ochrony danych**”) przed rozpoczęciem korzystania z naszego portalu. Jako Konsument, Użytkownik musi zaakceptować Regulamin zanim złoży zamówienie, a po jego zaakceptowaniu postanowienia niniejszego Regulaminu są wiążące dla składanego zamówienia. Regulamin może ulec zmianom, jednakże zmiany nie będą miały zastosowania do zaakceptowanych przez Użytkownika postanowień Regulaminu do każdego ze złożonych już zamówień. Bardzo ważne jest zapoznawanie się z treścią Regulaminu i Zasadami ochrony danych za każdym razem, gdy składane jest zamówienie. W razie pytań dotyczących Regulaminu lub Zasad ochrony danych, Użytkownik może skontaktować się z nami, korzystając z formularza kontaktowego znajdującego się na naszym portalu. Umowa kupna produktów za pośrednictwem tego portalu pomiędzy nami a Użytkownikiem będzie dalej zwana „**Umową**”. Umowa może zostać zawarta wg uznania Użytkownika w dowolnym języku, w którym Regulamin jest dostępny na niniejszym portalu.

Wszelkie postanowienia Regulaminu dotyczące „**Konsumenta**” odnoszą się do Użytkowników będących osobami fizycznymi, które zawierają z nami Umowy:

- Niezwiązane bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą; lub
- Jako przedsiębiorcy prowadzący jednoosobowo działalność gospodarczą, gdy umowy te są bezpośrednio związane z ich działalnością gospodarczą, a z ich treści wynika, że nie posiadają one dla tych osób charakteru zawodowego.

2. INFORMACJE O NAS

Sprzedaż towarów poprzez niniejszą witrynę internetową realizowana jest pod nazwą „**UTERQÜE**” przez Uterqüe Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Mysiej 5, 00-496 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000617846; NIP 701-056-41-85; REGON 364019747, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 1.500.500 zł (zwaną dalej „**Uterqüe**”).

3. INFORMACJE O UŻYTKOWNIKU I JEGO ODWIEDZINACH NA TYM PORTALU

Informacje lub dane osobowe przekazane nam przez Użytkownika będą przetwarzane zgodnie z Politykami ochrony danych.

4. KORZYSTANIE Z NASZEGO PORTALU

Podczas korzystania z niniejszego portalu i przy składaniu zamówień za jego pośrednictwem, Użytkownik zobowiązuje się do:

- i. Używania portalu wyłącznie do składania prawnie wiążących zapytań i zamówień.
- ii. Nieskładania fałszywych lub nieuczciwych zamówień. W razie wystąpienia podejrzenia, że złożono tego rodzaju zamówienie (np. w razie skradzionej karty kredytowej lub w podobnym przypadku), postaramy się, w możliwym zakresie, skontaktować z Użytkownikiem w celu weryfikacji prawdziwości powyższych podejrzeń, w zależności od posiadanych danych kontaktowych, a w razie potwierdzenia powyższych podejrzeń - mamy prawo anulować zamówienie i powiadomić Użytkownika o zaistniałej sytuacji;
- iii. Podania prawdziwego i dokładnego adresu e-mail, adresu do korespondencji lub innych danych kontaktowych. Jeżeli Użytkownik nie poda nam wszystkich wymaganych informacji, nie będzie mógł złożyć zamówienia. Składając zamówienie na tym portalu, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (do zawierania Umów).

5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

Artykuły oferowane na tym portalu mogą zostać dostarczone wyłącznie na terytorium Polski.

6. JAK ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE

Aby złożyć zamówienie, Użytkownik musi przejść całą procedurę zakupu online, tj. dodać wybrany produkt do koszyka, przejść do płatności (wybierając sposób płatności lub wybierając zakup jako gość) i kliknąć przycisk „**Zamówienie z obowiązkiem zapłaty**”. Jeżeli, po złożeniu zamówienia, Użytkownik zorientuje się, że w zamówieniu jest błąd dotyczący rodzaju lub ilości wybranych produktów czy też dotyczący innych danych, powinien niezwłocznie zadzwonić do nas na numer: 800 34 11 207. Następnie Użytkownik otrzyma od nas e-mail potwierdzający otrzymanie przez nas zamówienia („**Potwierdzenie zamówienia**”). Wiadomość e-mail z Potwierdzeniem zamówienia nie oznacza naszej akceptacji zamówienia; oznacza ona po prostu potwierdzenie, że otrzymaliśmy zamówienie Użytkownika. Kiedy już przetworzymy zamówienie i przygotujemy je do wysyłki, wyślemy Użytkownikowi wiadomość e-mail, która będzie zawierać informację, że zaakceptowaliśmy zamówienie i która będzie zawierać dane przesyłki ("**Potwierdzenie wysyłki**"). Akceptacja zamówienia jest naszą decyzją. Ponieważ chcemy upewnić się, że wybrany przez Użytkownika produkt jest dostępny, nie będziemy akceptować zamówienia do momentu, aż przygotujemy produkt do wysyłki. W większości przypadków będzie to w ciągu dwudziestu czterech godzin w odniesieniu do produktów, które znajdują się w magazynie. W przypadku przedmiotów, które nie znajdują się w magazynie, Użytkownik otrzyma wiadomość z Potwierdzeniem wysyłki, gdy produkt będzie dostępny i został przygotowany do wysyłki, co w żadnym wypadku nie nastąpi później niż w prognozowanym terminie wysyłki, który jest przedstawiany w momencie wybierania sposobu płatności. W momencie wysłania przez nas i otrzymania przez Użytkownika Potwierdzenia wysyłki, dochodzi do zawarcia między nami a Użytkownikiem Umowy. Wraz z Potwierdzeniem wysyłki Użytkownik otrzyma treść niniejszego Regulaminu, który stanowi wzór Umowy. Można zachować Regulamin w pamięci komputera lub innych urządzeń osobistych i odtwarzać go w zależności od potrzeb. Można również pobrać plik niezależnie w formacie PDF z naszej strony internetowej: <https://www.uterque.com/pl/en/#> Zamówienie Użytkownika jest również rejestrowane i przechowywane przez nasz system. Dokumenty księgowo potwierdzające Umowę dokonaną za pośrednictwem naszego portalu są przechowywane przez okres 5 lat. To, co pozostaje w tym momencie do zrobienia po naszej stronie, to dostawa produktu(ów) do Użytkownika, co zostało opisane w punkcie 7 poniżej.

7. DOSTAWA

Dostarczymy produkt(y) zgodnie z Potwierdzeniem wysyłki i we wskazanym w nim terminie lub, jeśli termin dostawy nie został podany, w przybliżonym przedziale czasowym wskazanym przy wyborze rodzaju dostawy, a w każdym razie w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty zawarcia Umowy. Jeżeli, z powodu wyjątkowych okoliczności, spodziewamy się, że może

dojść do opóźnienia, skontaktujemy się z Użytkownikiem w celu ustalenia nowego terminu dostawy lub, jeżeli Użytkownik nie zaakceptuje zaproponowanego terminu, ma możliwość odstąpić od Umowy. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki. W rozumieniu niniejszego Regulaminu uznaje się, że „**dostawa**” została zrealizowana lub zamówienie zostało „**dostarczone**” z chwilą, gdy Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia wejdzie faktycznie w posiadanie produktu, co zostanie potwierdzone podpisem na pokwitowaniu odbioru zamówionych produktów pod ustalonym adresem dostawy. Proszę pamiętać, że nie realizujemy dostaw na adres skrzynki pocztowej. Proszę pamiętać także, że nie realizujemy dostaw do miejsca zamieszkania Użytkownika w soboty i niedziele. Dostawa wirtualnej karty podarunkowej zostanie uznana za zrealizowaną zgodnie z postanowieniami Regulaminu korzystania z karty podarunkowej, a w każdym razie z chwilą wysłania jej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.

8. NIEMOŻNOŚĆ REALIZACJI DOSTAWY

Jeżeli Użytkownik jest w zwłoce w zakresie odbioru zamówienia, udzielimy Użytkownikowi dodatkowego terminu na odbiór zamówienia. W przypadku niemożności dostarczenia zamówienia w tym dodatkowym terminie, mamy prawo anulować zamówienie (odstąpić od Umowy), a Umowa zostanie rozwiązana. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki. Artykuł ten nie ma zastosowania do wirtualnej karty podarunkowej, gdyż jej dostawa podlega postanowieniom Regulaminu korzystania z karty podarunkowej i Artykułu 7.

9. PRZENIESIENIE RYZYKA I POSIADANIA PRODUKTÓW

Z chwilą dostawy za ryzyko związane z produktem odpowiada Użytkownik. Użytkownik w pełni obejmie produkty w posiadanie w momencie ich dostawy.

10. CENA I PŁATNOŚĆ

Ceny podane na witrynie internetowej zawierają podatek VAT. Ceny nie uwzględniają jednak opłaty za przesyłkę, którą dodajemy na koniec do ceny, którą ma zapłacić Użytkownik i prezentujemy Użytkownikowi przed złożeniem przez niego zamówienia – wyrażeniem woli związania się umową na odległość. Nasz Przewodnik zakupów zawiera informację o kosztach przesyłki.

Ceny mogą ulec zmianie w dowolnym czasie. Jednakże, z wyjątkiem powyższych zastrzeżeń, zmiany nie mają zastosowania do zamówień już złożonych. Po wybraniu wszystkich produktów przez Użytkownika zostają one dodane do koszyka, po czym należy złożyć zamówienie i dokonać płatności. W tym celu należy wykonać kolejno wszystkie czynności uwzględnione w procedurze zakupu, podając lub sprawdzając informacje wymagane na każdym etapie. Ponadto wykonując procedurę zakupu, przed dokonaniem płatności, Użytkownik może zmienić szczegóły zamówienia. W Przewodniku po zakupach przedstawiono dokładny opis procedury zakupu. Dodatkowo zarejestrowani użytkownicy znajdą historię wszystkich swoich zamówień w sekcji „**Moje konto**”.

Użytkownik może zrealizować płatność kartami: Visa, Mastercard, American Express, IN Card lub z konta PayPal i P24. Może też zapłacić za zakup w całości lub w części kartą podarunkową lub voucherem Uterqüe wydanym przez Uterqüe Polska Sp. z o.o. W przypadku zamówień dokonanych za pomocą urządzeń elektronicznych (iPod) dostępnych w niektórych sklepach UTERQÜE w Polsce, Użytkownik może także zapłacić za zamówienie w kasie sklepu, przy użyciu następujących metod płatności: gotówka, karty: Visa, Mastercard, American Express, karta pracownika IN Card, karta podarunkowa lub voucher UTERQÜE. W celu zakończenia składania zamówienia, należy udać się do kasy sklepu i zapłacić (wybierając jedną z powyższych metod płatności) za wybrane produkty w ciągu godziny. W celu zminimalizowania ryzyka nieupoważnionego dostępu dane karty Użytkownika zostaną zaszyfrowane.

Po otrzymaniu zamówienia poprosimy o wstępną autoryzację karty w celu sprawdzenia, czy Użytkownik dysponuje wystarczającymi środkami do sfinalizowania transakcji. Obciążenie karty nastąpi z chwilą wysłania zamówionych produktów z naszego magazynu. W przypadku płatności z konta PayPal jego obciążenie nastąpi z chwilą potwierdzenia zamówienia.

Klikając przycisk „**Zamówienie z obowiązkiem płatności**”, Użytkownik potwierdza, że karta należy do niego. Karty kredytowe podlegają weryfikacji i wymagają autoryzacji przez wystawcę karty; w przypadku gdy wystawca karty nie potwierdzi realizacji płatności, nie ponosimy odpowiedzialności za opóźnienie lub niezrealizowanie dostawy i nie będziemy mogli zawrzeć Umowy z Użytkownikiem.

Informujemy, że płatności dokonywane przy użyciu następujących metod płatności wybranych przez Użytkownika: karty Visa, Mastercard, American Express PayPal i P24, karta podarunkowa i voucher przyjmowane są przez spółkę hiszpańską FASHION RETAIL, S.A., z siedzibą pod adresem: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), zarejestrowaną w rejestrze handlowym A Coruña, obj. 3425, strona 49, C-47731, pozycja 1, numer identyfikacji podatkowej PL5263097755 w imieniu i na rzecz Uterqüe Polska sp. z o.o. wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy

w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000030634, REGON: 014954941, NIP: 527-222-75-88, podmiotu powiązanego z Fashion Retail, S.A. Fashion Retail, S.A. może również dokonywać zwrotu płatności wyżej wskazanymi metodami płatności w imieniu Uterqüe Polska sp. z o.o., jeżeli dokonanie takiego zwrotu jest konieczne. Uterqüe Polska sp. z o.o. udzieliła pełnomocnictwa i upoważniła Fashion Retail, S.A. do akceptowania w imieniu Uterqüe Polska sp. z o.o. wszelkich płatności za zakupy produktów dokonanych przez Użytkownika za pośrednictwem tego portalu i odbieranych w sklepie Uterqüe w Polsce, a także do zwracania w imieniu Uterqüe Polska sp. z o.o. płatności, jeżeli taki zwrot jest konieczny (o ile płatność została pierwotnie przyjęta przez Fashion Retail, S.A.). Wszystkie takie płatności traktowane są tak, jakby zostały dokonane na rzecz lub przez Uterqüe Polska sp. z o.o.

11. ZAKUP TOWARÓW JAKO GOŚĆ

Na naszym portalu zakupu towarów mogą też dokonać goście. Przy tego rodzaju zakupach prosimy Użytkownika o podanie tylko podstawowych danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Po zakończeniu zakupów proponujemy Użytkownikowi możliwość rejestracji na portalu lub pozostanie niezarejestrowanym użytkownikiem.

12. PODATEK OD TOWARÓW I USŁUG (VAT)

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane na tym portalu zawierają podatek od towarów i usług (VAT), z wyjątkiem towarów, które mają zostać dostarczone bezpośrednio do klientów na Wyspach Kanaryjskich lub w Ceucie i Melilli. W związku z tym i zgodnie z treścią rozdziału 1, tytuł V dyrektywy Rady 2006/112/WE z dnia 28 listopada 2006 roku w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej, za miejsce dostawy uznaje się terytorium państwa członkowskiego oraz adres, pod który artykuły mają zostać dostarczone, a podatek VAT nalicza się według stawki obowiązującej w państwie członkowskim, do którego mają zostać dostarczone artykuły widniejące na zamówieniu. Zgodnie z zasadami i przepisami obowiązującymi w danym obszarze prawnym w odniesieniu do towarów dostarczanych w niektórych państwach członkowskich Unii Europejskiej może mieć zastosowanie zasada odwrotnego obciążenia (artykuł 194 dyrektywy 2006/112), jeżeli klient jest lub ma obowiązek być podatnikiem podatku VAT. W takim przypadku nie naliczamy podatku VAT, pod warunkiem uzyskania potwierdzenia przez odbiorcę, że rozliczy podatek VAT od dostarczonych pozycji w ramach procedury odwrotnego obciążenia. Jeżeli chodzi o zamówienia dostarczane na Wyspy Kanaryjskie oraz do Ceuty i Melilli, będą one zwolnione z

podatku VAT zgodnie z artykułem 146 wspomnianej dyrektywy, pod warunkiem zastosowania odnośnych podatków i cła zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami.

13. POLITYKA WYMIANY I ZWROTÓW

13.1. Prawo do odstąpienia od umowy przewidziane prawem

Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem, ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od dnia, w którym Konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia (niebędąca przewoźnikiem) obejmie faktycznie w posiadanie kupiony produkt lub w przypadku wielu produktów uwzględnionych w jednym zamówieniu, lecz dostarczanych osobno, po upływie 14 dni od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia (niebędąca przewoźnikiem) obejmie faktycznie w posiadanie ostatni z produktów. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy, Konsument powinien powiadomić nas telefonicznie pod numerem 800 34 11 207, e-mailem pod adresem: contact.pl@uterque.com lub korzystając z naszego formularza kontaktowego, o odstąpieniu od niniejszej Umowy w drodze oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub e-mailem).

Podawanie powodu odstąpienia nie jest wymagane. Użytkownik może skorzystać z Wzoru formularza odstąpienia od Umowy podanego w Załączniku do niniejszego Regulaminu, lecz nie jest to obowiązkowe. Jeżeli Konsument prześle zawiadomienie o odstąpieniu od Umowy w formie elektronicznej poprzez Wzór formularza odstąpienia lub wysyłając e-mail, wyślemy takiemu Konsumentowi potwierdzenie odbioru zawiadomienia o odstąpieniu na trwałym nośniku (pdf).

Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli jej przedmiotem jest dostawa jednego z następujących produktów:

- i. Produktów dostosowanych do indywidualnych potrzeb Konsumenta;
- ii. Nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towarów w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Skutki odstąpienia od Umowy W przypadku ustawowego odstąpienia od niniejszej Umowy przez Konsumenta, zwracamy wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w tym koszty przesyłki, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że

wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

W przypadku ustawowego odstąpienia od niniejszej Umowy i wyboru oferowanego przez nas sposobu zwrotu, zwrot środków nastąpi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o odstąpieniu od niniejszej Umowy.

Jeżeli Konsument zdecyduje się zwrócić i wysłać produkt(y) samodzielnie (nie dokonał wyboru oferowanego przez nas bezpłatnego sposobu zwrotu, tj. przyniesienia produktu do sklepu), możemy wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do czasu otrzymania produktów lub do czasu dostarczenia nam dowodu ich wysłania, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeśli Konsument zdecyduje się zwrócić i wysłać produkt(y) samodzielnie (nie dokonał wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, określonych poniżej), należy dostarczyć zwracane produkty do nas (wysyłka na adres podany we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy) nie później niż 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował nas o odstąpieniu od Umowy.

Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle produkty przed upływem 14 dni.

Oprócz przypadku doręczenia towarów do sklepu UTERQÛE w Polsce lub ich zwrotu kurierem umówionym przez nas, Konsument musi ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów.

Konsument odpowiada jedynie za ewentualne zmniejszenie wartości towarów wynikające z posługiwania się nimi w sposób wykraczający poza czynności konieczne do ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania.

Po odstąpieniu od Umowy produkty można bezpłatnie zwracać w następujący sposób:

Zwroty w dowolnym sklepie UTERQÛE:

Konsument może zwrócić produkt w dowolnym sklepie UTERQÛE w Polsce, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane towary. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar.

Zwroty za pośrednictwem kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, należy skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 34 11 207, aby umówić się na odbiór produktu z domu Konsumenta.

Jeżeli Konsument zakupił towary jako gość, to może wystąpić o zwrot za pośrednictwem Kuriera, dzwoniąc do nas pod numer 800 34 11 207.

Żadna z powyższych metod zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

Zalecamy zwrot produktu w oryginalnym opakowaniu, co uchroni zwracany produkt przed zniszczeniem. Wraz z Potwierdzeniem Wysyłki przesyłamy Konsumentowi także e-paragon (e-ticket), który będzie też zachowany na koncie Konsumenta na tym portalu i w aplikacji UTERQÛE. Zwracając produkt, Konsument może przynieść do sklepu wydruk e-paragonu (e-ticket) lub przedstawić go w formie elektronicznej na telefonie. Jednakże, brak powyższych przy zwrocie nie ma wpływu na wykonywanie ustawowego prawa odstąpienia. Konsument może też skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na portalu lub odesłać produkt na adres podany w mailu, który od nas otrzyma. Wówczas, Konsument będzie musiał ponieść bezpośrednio koszty zwrotu produktu.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Konsumenta wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

W przypadku zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach UTERQÛE. Aby dokonać zwrotu środków dla Użytkownika, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy musieli zwrócić Użytkownikowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie. Reasumując, aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Użytkownik powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep UTERQÛE w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji).

Po upływie ustawowego terminu na zwrot zakupionego produktu (tj. 14 dni od chwili doręczenia zakupionego produktu), Konsument ma prawo odstąpić od Umowy na podstawie umownego prawa do odstąpienia (zobacz punkt 13.2. poniżej).

13.2 Umowne prawo do odstąpienia od umowy

Poza prawem Konsumentów do odstąpienia od Umowy na mocy przepisów prawa, o którym mowa w Artykule 13.1, Użytkownik (niezależnie od tego, czy jest Konsumentem czy też nie) ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia (niebędąca przewoźnikiem) obejmie faktycznie w

posiadanie ostatni z produktów. Prawo odstąpienia od Umowy ma zastosowanie tylko do produktów, które są zwracane w tym samym stanie lub stanie, którego zmniejszona wartość nie przekracza drobnych wad, które wystąpiły podczas korzystania z produktów w sposób konieczny w celu ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy przyjęcia zwrotu produktów wysłanych lub przekazywanych po terminie na zwrot lub produktów, które nie są w takim samym stanie, w którym zostały otrzymane. Nie dokonamy zwrotu pieniędzy, jeśli produkt nie spełnia powyższych wymagań.

Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli jej przedmiotem jest dostawa jednego z następujących produktów:

- i. Produktów dostosowanych do indywidualnych potrzeb Użytkownika;
- ii. Nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towarów w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu. Skutki odstąpienia od Umowy W przypadku umownego odstąpienia od niniejszej Umowy, zwracamy Użytkownikowi wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w tym koszty przesyłki, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Użytkownika. W przypadku umownego odstąpienia od niniejszej Umowy i wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, zwrot środków nastąpi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o odstąpieniu od niniejszej Umowy. Koszty przesyłki zwracamy w przypadku, gdy Użytkownik skorzysta z prawa do odstąpienia w terminie umownym oraz zwrotu wszystkich towarów zawartych w danej przesyłce. Wypłata zwracanych środków pieniężnych nastąpi tak szybko, jak to możliwe, w każdym razie w ciągu 14 dni od dnia, w którym Użytkownik powiadomił nas o odstąpieniu od Umowy.

Po odstąpieniu od Umowy produkty można bezpłatnie zwracać w następujący sposób:

Zwroty w dowolnym sklepie UTERQÜE:

Użytkownik może zwrócić produkt w dowolnym sklepie UTERQÜE w Polsce, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane towary. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar.

Zwroty za pośrednictwem kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, należy skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 34 11 207, aby umówić się na odbiór produktu z domu Użytkownika. Jeżeli

Użytkownik zakupił towary jako gość, to może wystąpić o zwrot za pośrednictwem Kuriera, dzwoniąc do nas pod numer 800 34 11 207. Żadna z powyższych metod zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Użytkownika. Zwrot kart podarunkowych jest regulowany Warunkami Kart Podarunkowych. Prosimy zwracać produkty w oryginalnych opakowaniach lub dołączając komplet takich opakowań i innych elementów, jeśli dotyczy, przesłanych wraz z produktami.

Wraz z Potwierdzeniem Wysyłki przesyłamy Użytkownikowi także e-paragon (e-ticket), który będzie też zachowany na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji UTERQÜE.

Zwracając produkt, Użytkownik jest zobowiązany przynieść e-ticket do sklepu w postaci: wydruku e-paragonu (e-ticket) lub przedstawić go w formie elektronicznej na telefonie. Jednakże, brak powyższych przy zwrocie nie ma wpływu na wykonywanie ustawowego prawa odstąpienia.

Prosimy pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

W przypadku zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach UTERQÜE. Aby dokonać zwrotu środków dla Użytkownika, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy musieli zwrócić Użytkownikowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie.

Reasumując, aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Użytkownik powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep UTERQÜE w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji). W razie pytań prosimy o kontakt przy użyciu formularza kontaktowego lub telefonicznie pod numerem 800 34 11 207.

13.3 Zwroty wadliwych produktów (Rękojmia za wady produktu)

Jeśli zakupiony produkt ma wadę, Użytkownik będący Konsumentem może złożyć reklamację na podstawie kodeksu cywilnego (art. 556 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964, Nr 16, poz. 93, z późniejszymi zmianami). Roszczenie może być złożone na podstawie rękojmi za wady.

Konsumenci mają prawo do bezpłatnej naprawy lub wymiany, obniżenia ceny lub zwrotu produktu w przypadku ich wadliwości. Prawa te odnoszą się do wad, które pojawiły się w okresie 2 lat od dnia dostarczenia produktu (-ów). Powyższe prawa przysługują w ciągu 1 roku od dnia zauważenia wady. Nie jest konieczne przedstawianie paragonu.

W wyżej wymienionym terminie Konsument może, zamiast zaproponowanego przez nas 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 Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez nas. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia. Reklamację rozpatrzmy w terminie 14 dni. Można też złożyć reklamację z tytułu gwarancji (np. na zegarki), jeżeli taka gwarancja została udzielona.

Poza przypadkami reklamacji składanych na zasadzie rękojmi sprzedawcy za wady rzeczy sprzedanej, **Konsument ma 2 opcje na złożenie reklamacji:**

- Pójście do sklepu UTERQUÉ i złożenie reklamacji – przynosząc ze sobą wadliwy produkt,
- Poprzez kuriera, który odbierze paczkę z domu.

Zapłacona kwota, w razie uszkodzenia lub wady produktu, o ile ta rzeczywiście istnieje, zostanie zwrócona w całości, łącznie z kosztami dostawy wysłania produktu i kosztem wysyłki tego produktu do nas. Zwrotu dokonamy, używając tego samego sposobu płatności, który Konsument wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

14. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Produkt jest wadliwy, jeżeli: (i) nie posiada właściwości, które tego rodzaju rzecz powinna posiadać w związku z celem przewidzianym w Umowie lub wynikającym z okoliczności bądź w związku z jego przeznaczeniem, (ii) nie posiada właściwości, o których sprzedawca zapewnił kupującego, w szczególności poprzez przedstawienie kupującemu próbki lub modelu, (iii) nie jest przeznaczony do celu wskazanego przez sprzedawcę kupującemu w momencie zawarcia Umowy, a sprzedawca nie dokonał zastrzeżenia co do zamierzonego użycia, oraz (iv) został wydany kupującemu niekompletny. Wyroby rzemieślnicze lub artystyczne, które sprzedajemy, często mają właściwości naturalnych surowców użytych do ich wytworzenia. Wybieramy tylko produkty najwyższej jakości, ale pewne cechy są nieuniknione. Te cechy, takie jak różnice w

ziarnie, teksturze, węzłach i kolorze mogą powodować pewne niewielkie różnice w wykończeniu produktów. Mając na uwadze powyższe, potwierdzamy jednak, że żadne postanowienie z niniejszego punktu nie będzie miało wpływu na ustawowe prawa wynikające z rękojmi lub umownego prawa odstąpienia.

15. WIRUSY, PIRACTWO I INNEGO RODZAJU ATAKI KOMPUTEROWE

Korzystanie z tego portalu w sposób niewłaściwy poprzez celowe próby uruchamiania lub wprowadzania szkodliwych materiałów, wirusów, koni trojańskich, robaków komputerowych, bomb logicznych oraz oprogramowania mającego na celu uszkodzenie lub zniszczenie portalu jest zabronione. Wszelkie próby nieautoryzowanego dostępu do portalu jak i serwerów, baz danych, oraz komputerów będących częścią tego portalu są zakazane. Użytkownik zobowiązuje się do nie prowadzenia świadomych działań mających na celu czasowe lub trwałe zatrzymanie pracy portalu a w szczególności przeprowadzania prób lub ataków typu odmowa usługi (DOS) lub rozproszona odmowa usługi (DDOS).

16. POWIADOMIENIA

Przy zgłoszeniach wysyłanych do nas przez Użytkownika zaleca się przede wszystkim korzystać z naszego formularza kontaktowego, e-maila lub zwykłego listu.

17. CZĘŚCIOWE UNIEWAŻNIENIE

W razie uznania jednego z postanowień niniejszego Regulaminu lub zapisów Umowy za nieważne na podstawie prawomocnej decyzji właściwego organu administracji publicznej albo prawomocnego wyroku sądu powszechnego, pozostałe warunki pozostaną w mocy, a wspomniane stwierdzenie nieważności nie będzie ich dotyczyć.

18. NASZE PRAWO DO ZMIANY REGULAMINU

Użytkownik musi się stosować do Zasad ochrony danych i Regulaminu obowiązujących w czasie, gdy korzysta z tego portalu internetowego lub składa zamówienie, z wyjątkiem sytuacji, gdy na mocy prawa lub decyzji organów administracji publicznej albo samorządowej, jesteśmy zobowiązani wprowadzić z mocą wsteczną zmiany we wspomnianych Zasadach ochrony danych, Regulaminie czy oświadczeniu w sprawie prywatności. Jednakże, zmiany te nie będą miały zastosowania do już złożonych zamówień.

19. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA

Wszelkie spory z wynikające z korzystania z naszego portalu lub Umowy czy inne kwestie z nimi związane podlegają niewyłącznej właściwości sądów polskich.

20. UWAGI I SUGESTIE

Wszelkie uwagi i sugestie Użytkowników są zawsze mile widziane. W celu przesłania uwag i sugestii prosimy o skorzystanie z formularza kontaktowego dostępnego na naszej witrynie internetowej. Jeżeli, jako kupujący, uważasz, że twoje prawa zostały naruszone, możesz skierować swoją skargę do nas za pośrednictwem adresu e-mail contact@uterque.com w celu poszukiwania pozasądowego rozstrzygnięcia sporu.

W związku z tym, jeśli umowa sprzedaży została zawarta pomiędzy Tobą a nami online za pośrednictwem naszego portalu (strony internetowej) - zgodnie z rozporządzeniem UE nr 524/2013, niniejszym informujemy, że masz prawo do poszukiwania rozwiązania z nami ewentualnego sporu konsumenckiego w sposób pozasądowy, poprzez platformę do rozwiązywania sporów on-line, dostępną pod adresem [//ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Każda reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Konsumenta, opis zastrzeżeń i ich uzasadnienie oraz sprecyzowanie żądania. Poza przypadkami reklamacji składanych na zasadzie rękojmi, reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.

Ostatnia zmiana: grudzień 2020 r.

ZAŁĄCZNIK

Wzór formularza odstąpienia od umowy (niniejszy formularz należy wypełnić i przedstawić wyłącznie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Do UTERQÜE, na adres: RMT Carrer del Coll s/n Pol. Ind. Santa Ana, 08272-Sant Fruitos de Bagés (Barcelona), Hiszpania, lub e-mailowo na adres contact@uterque.com:

Niniejszym zawiadamiam, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów:

Zamówione dnia/otrzymane dnia (*)

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Firma**

NIP**

Podpis konsumenta (wyłącznie w przypadku, gdy formularz doręczany jest w formie papierowej)

Data

(*) Niepotrzebne usunąć

(**) Usunąć, jeżeli formularza nie wypełnia osoba fizyczna, która zawarła umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.