

WARUNKI ZAKUPÓW I KORZYSTANIA ZE STRONY INTERNETOWEJ

1. WSTĘP

Niniejszy dokument (zwany dalej „**Regulaminem**”) wraz z dokumentami w nim wspomnianymi określa warunki korzystania z niniejszego portalu (www.stradivarius.com) oraz warunki zakupu produktów za jej pośrednictwem. Przez „**portal**” – w rozumieniu niniejszego Regulaminu – rozumiana jest także aplikacja STRADIVARIUS, 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.stradivarius.com.

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. 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 zapoznanie 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 za pośrednictwem niniejszej strony internetowej prowadzona jest pod nazwą handlową „**STRADIVARIUS**” przez Stradivarius Polska sp. z o.o. z siedzibą w

Warszawie, ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000239283, REGON: 140230941, NIP: 525-234-79-06, z kapitałem zakładowym w wysokości 7.556.950,00 PLN, (zwaną dalej „**Stradivarius**”).

Można się z nami skontaktować pod adresem: ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, mailowo: contact.pl@stradivarius.com, telefonicznie **800012950** lub za pomocą komunikacji online WhatsApp lub czatu pod adresem www.stradivarius.com

Zgodnie z ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 893) Stradivarius Polska sp. z o.o. oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy.

3. INFORMACJE O UŻYTKOWNIKU I JEGO ODWIEDZINACH NA NINIEJSZYM PORTALU

Dostarczone nam informacje lub dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z brzmieniem Zasad Ochrony Danych.

4. KORZYSTANIE Z NASZEGO PORTALU

Podczas korzystania z niniejszego portalu i składania na nim zamówień, Użytkownik zobowiązuje się do:

- i. Korzystania z niniejszego portalu wyłącznie do celów formułowania istotnych zapytań i składania prawnie wiążących zamówień;
- ii. Nieskładania żadnych 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 nam swojego adresu e-mailowego, adresu pocztowego i/lub innych prawdziwych i dokładnych danych kontaktowych. W razie braku udostępnienia nam wszystkich potrzebnych informacji, Użytkownik 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 ŚWIADCZONYCH USŁUG

Oferowane na niniejszym portalu artykuły dostarczane są wyłącznie na terenie Polski. Jeśli Użytkownik chce zamówić produkty z innego kraju UE poza Polską za pośrednictwem tej strony internetowej, jest to oczywiście możliwe; zamówione produkty mogą być jednak dostarczone tylko do sklepu Stradivarius lub na adres dostawy na terenie Polski.

6. JAK ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE

Aby złożyć zamówienie na tym portalu (www.stradivarius.com), 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 „**Zapłać i złóż zamówienie**”.

Jeżeli, po złożeniu zamówienia, Użytkownik zorientuje się, że w zamówieniu jest błąd dotyczący rodzaju lub ilości wybranych produktów czy też dotyczący innych danych, powinni niezwłocznie zadzwonić do nas na numer: **800012950**. 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, otrzymasz 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 naszego portalu:

<https://www.stradivarius.com/pl/spot.html?name=TermsAndConditions>

Zamówienie Użytkownika jest również rejestrowane i przechowywane przez nasz system. Dokumenty księgowe 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 terminem 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.

NIEUDANA DOSTAWA

Jeśli nie będziemy w stanie dostarczyć Użytkownikowi zamówienia, postaramy się znaleźć bezpieczne miejsce, aby je przechować. W przypadku brak możliwości zorganizowania takiego miejsca, Twoje zamówienie zostanie zwrócone do naszego magazynu. W takim przypadku zostawimy notatkę wyjaśniającą, gdzie znajduje się Twoje zamówienie i co zrobić, aby zostało ponownie dostarczone. Jeśli termin dostawy nie będzie dla Ciebie dogodny, skontaktuj się z nami, aby umówić się na dostawę w innym terminie.

Jeśli minęło 15 dni od momentu, gdy Twoje zamówienie stało się dostępne do dostawy, a zamówienie nie zostało dostarczone z przyczyn niezależnych od nas, zrozumiemy, jeśli będziesz chciał zrezygnować z zamówienia. Jeśli zdecydujesz się zrezygnować z zamówienia zwrócimy wszystkie otrzymane od Ciebie płatności, w tym koszty dostawy (z wyjątkiem wszelkich dodatkowych opłat wynikających z wyboru metody dostawy innej niż najtańsza zwykła metoda dostawy, którą oferujemy) bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż 14 dni po dacie, w której uważamy umowę za rozwiązana.

Artykuł ten nie ma zastosowania do wirtualnej karty podarunkowej, gdyż jej dostawa podlega postanowieniom Regulaminu korzystania z karty podarunkowej o którym mowa w punkcie 7.

9. PRZENIESIENIE RYZYKA I PRAWA WŁASNOŚCI DO ZAMÓWIONYCH PRODUKTÓW

Z chwilą dostawy za ryzyko związane z produktem odpowiada Użytkownik. Prawo własności do zamówionych produktów przechodzi na Użytkownika w chwili ich dostarczenia.

10. CENA I PŁATNOŚĆ

Prezentowane ceny nie uwzględniają 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.

Użytkownik wyraźnie upoważnia nas do wystawiania faktur w formie elektronicznej.

Ceny mogą ulec zmianie w dowolnym czasie. Niemniej jednak, wyłączając powyższe postanowienia, zmiany nie mają zastosowania dla zamówień już złożonych.

Po wybraniu wszystkich artykułów, które Użytkownik będzie chciał zakupić, zostaną 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 jej etapie. Ponadto, przed dokonaniem płatności, przez cały proces zakupu można modyfikować szczegóły zamówienia. Szczegółowy opis procesu zakupów został udostępniony w Przewodniku po Zakupach. Ponadto, zarejestrowani użytkownicy będą mogli sprawdzić zapis wszystkich złożonych przez siebie zamówień, w sekcji „**Moje konto**”.

Jako metody płatności można użyć karty Visa, MasterCard, American Express, P24, PayPal oraz karty IN Card. Za pomocą karty podarunkowej lub voucheru Stradivarius wystawionego przez Stradivarius Polska sp. z o.o. możesz również dokonać płatności całej lub części ceny Twojego zakupu. Ponadto,

W przypadku **zamówień dokonanych za pomocą urządzeń elektronicznych** dostępnych w niektórych sklepach Stradivarius w Polsce, możesz 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 Stradivarius. 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**. Aby zminimalizować ryzyko nieautoryzowanego dostępu, dane karty Użytkownika zostaną zaszyfrowane. Po otrzymaniu zamówienia, poprosimy o wstępną autoryzację karty, aby upewnić się, że Użytkownik dysponuje wystarczającymi środkami do sfinalizowania transakcji. Obciążenie karty nastąpi z chwilą wysłania zamówionych produktów z naszego magazynu.

Jeśli wybraną metodą płatności będzie PayPal, konto Użytkownika zostanie obciążone w chwili potwierdzenia złożonego przez niego zamówienia.

Klikając przycisk „**Zapłać i złóż zamówienie**”, Użytkownik potwierdza, że karta należy do niego.

Karty kredytowe podlegają weryfikacji i autoryzacji przez ich wystawcę, niemniej jeśli wystawca nie wyda zezwolenia na wypłatę, nie będziemy ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek opóźnienia lub brak dostarczenia zamówionych towarów 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 Stradivarius 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 0000239283, REGON: 140230941, NIP: 525-234-79-06, z kapitałem zakładowym w wysokości 7.556.950,00 PLN, podmiotu powiązanego z Fashion Retail, S.A. Fashion Retail, S.A. może również dokonywać zwrotu płatności wyżej wskazanymi metodami płatności w imieniu Stradivarius Polska sp. z o.o., jeżeli dokonanie takiego zwrotu jest konieczne.

Stradivarius Polska sp. z o.o. udzieliła pełnomocnictwa i upoważniła Fashion Retail, S.A. do akceptowania w imieniu Stradivarius Polska sp. z o.o. wszelkich płatności za zakupy produktów dokonanych przez Użytkownika za pośrednictwem tego portalu i odbieranych w sklepie Stradivarius w Polsce, a także do zwracania w imieniu Stradivarius 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 Stradivarius Polska sp. z o.o.

11. KUPOWANIE TOWARÓW JAKO GOŚĆ

Niniejsza strona internetowa umożliwia również kupowanie towarów z wykorzystaniem funkcji robienia zakupów jako gość. Gdy wybierze się ten tryb robienia zakupów, konieczne będzie podanie wyłącznie najważniejszych informacji niezbędnych do realizacji zamówienia. Po zakończeniu procesu zakupu możliwe będzie zarejestrowanie się jako użytkownik lub kontynuowanie jako użytkownik niezarejestrowany.

12. PODATEK OD TOWARÓW I USŁUG (VAT)

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane za pośrednictwem niniejszej strony internetowej zawierają podatek od towarów i usług (VAT), z wyjątkiem towarów, które mają zostać dostarczone bezpośrednio do klientów na Wyspach Kanaryjskich, Ceucie i Melilli.

W tym względzie, a także zgodnie z treścią Rozdziału I Tytułu V do dyrektywy Rady 2006/112 / WE z dnia 28 listopada 2006 w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej, za miejsce dostawy uznaje się terytorium państwa członkowskiego oraz adres, pod który artykuły mają zostać dostarczone, zaś 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), jeśli klient jest lub ma obowiązek być podatnikiem podatku VAT. W takim wypadku 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, będące 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

Informujemy, że w niektórych przypadkach zwrot pieniędzy na rzecz Konsumenta, o jakim mowa w punkcie 13 może zostać dokonany z zagranicznego rachunku bankowego. Bank Konsumenta może wówczas naliczyć dodatkowe opłaty. Mimo tego, Konsument nie jest zobowiązany do ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów związanych z takim zwrotem. W sytuacji naliczenia przez Bank Konsumenta opłat za wykonanie przelewu z rachunku zagranicznego, prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta lub pod numerem: +48 **800012950** oraz przygotowanie dokumentów potwierdzających naliczenie powyższych opłat przez Bank Konsumenta. W terminie 14 dni od otrzymania powyższych dokumentów zwrócimy Konsumentowi pobraną przez Bank Konsumenta opłatę za wykonanie przelewu z rachunku zagranicznego.

13.1 Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy

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 **800012950**, e-mailem pod adresem:

contact.pl@stradivarius.com bądź korzystając ze Wzoru odstąpienia od umowy podanego w Załączniku, lecz nie jest to obowiązkowe. Podawanie powodu odstąpienia nie jest wymagane.

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 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 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 jednego z oferowanych przez nas 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. Jeżeli Konsument zdecyduje się zwrócić i wysłać produkt(y) samodzielnie (nie dokonał wyboru jednego z oferowanych przez nas sposobów zwrotu, określonych poniżej), 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 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 zwrotu towaru do sklepu STRADIVARIUS w Polsce Konsument musi ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów.

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

Produkty można zwracać w następujący sposób:

Zwroty w dowolnym sklepie STRADIVARIUS:

Konsument może zwrócić produkt w dowolnym sklepie STRADIVARIUS w Polsce, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane towary. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar. Ta metoda zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

Zwroty za pomocą autoryzowanych paczkomatów:

Konsument może dokonać zwrotu produktów za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów. W tym celu, należy wybrać „**Zwrot w paczkomacie**” jako metodę zwrotu z zakładki „**Moje konto**”, po czym wyślemy konsumentowi etykietę zwrotną mailem. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w jednym z autoryzowanych paczkomatów. Produkt powinien być umieszczony w tym samym opakowaniu, w którym został przysłany. W razie wątpliwości, należy postępować zgodnie z zaleceniami w zakładce „**Zwroty**” na portalu.

Zwrot za pomocą autoryzowanych paczkomatów jest płatny.

Konsument ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot.

Zalecamy zwrot produktu w oryginalnym opakowaniu, co uchroni zwracany produkt przed zniszczeniem. Zalecamy także zwrot produktu z e-ticketem, przesłanym wraz z Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji STRADIVARIUS. Użytkownik może przedstawić e-ticket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku. Jednakże, brak powyższych przy zwrocie nie ma wpływu na wykonywanie ustawowego prawa odstąpienia.

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 Stradivarius. 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 Stradivarius 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 Potwierdzenia wysyłki.

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 Klienta;
- 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 STRADIVARIUS:

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

Powyższa metoda zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Użytkownika.

Zwroty za pomocą autoryzowanych paczkomatów:

Użytkownik może dokonać zwrotu produktów za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów. W tym celu, należy wybrać „**Zwrot w paczkomacie**” jako metodę zwrotu z zakładki „**Moje konto**”, po czym wyślemy konsumentowi etykietę zwrotną mailem. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w jednym z autoryzowanych paczkomatów. Produkt powinien być umieszczony w tym samym opakowaniu, w którym został przysłany. W razie wątpliwości, należy postępować zgodnie z zaleceniami w zakładce „**Zwroty**” na portalu.

Zwrot za pomocą autoryzowanych paczkomatów jest płatny.

Użytkownik ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot.

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. Uprzejmie prosimy o zwrot produktów w bezpiecznie zamkniętym pudełku. Należy zwracać produkty wraz z e-ticketem, przesłanym wraz z Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji STRADIVARIUS. Użytkownik może przedstawić e-ticket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku.

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 Stradivarius. 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 Stradivarius 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 **800012950**.

13.3 Prawo do wycofania i zwrotu w przypadku zamówień z zagranicy

Jeśli Użytkownik zamówił produkty spoza Polski z innego kraju UE za pośrednictwem tej witryny internetowej, to powyższe punkty 13.1 i 13.2. mają zastosowanie z zastrzeżeniem, że odbiór zamówienia przez kuriera zamówionego przez nas może być wykonany wyłącznie z oryginalnego adresu dostawy na terenie Polski.

Jednocześnie informujemy, że w żadnych okolicznościach (z wyjątkiem punktu 14, do którego nie ma zastosowania niniejsza klauzula 13.3), nie jesteśmy zobowiązani do zapłaty kosztów wysyłki do miejsc przeznaczenia innych niż pierwotny adres dostawy, ani kosztów zwrotu z miejsc docelowych poza Polską.

14. PROCEDURA REKLAMACYJNA W PRZYPADKU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

Sprzedawane przez nas wyroby rzemieślnicze lub artystyczne często posiadają właściwości naturalnych surowców użytych do ich produkcji. Wybieramy tylko produkty najwyższej jakości, ale pewnych cechy są nie do uniknięcia. Cechy te, takie jak różnice w usłojeniu, fakturze, sękach lub kolor mogą powodować niewielkie różnice w wykończeniu produktów. Jednocześnie potwierdzamy, że powyższe nie narusza ustawowych uprawnień Konsumenta z tytułu braku zgodności towaru z umową lub prawa do odstąpienia od umowy.

Sklep STRADIVARIUS zobowiązuje się dostarczyć produkt (towar) zgodny z umową sprzedaży. Produkt jest zgodny z umową, jeżeli w szczególności pozostają zgodne z nią następujące elementy:

1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność,

2) przydatność do określonego celu, do którego jest potrzebny użytkownikowi, o czym użytkownik powiadomił sklep STRADIVARIUS najpóźniej w chwili zawarcia umowy i co STRADIVARIUS zaakceptował.

Ponadto produkt jest zgodny z umową, gdy:

3) nadaje się do celu, do którego zazwyczaj nadają się produkty tego typu, biorąc pod uwagę obowiązujące przepisy prawa, normy techniczne lub dobre praktyki

4) występuje w takiej ilości i ma takie właściwości (w tym trwałość i bezpieczeństwo), jakie są typowe dla produktu tego rodzaju i jakich można racjonalnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter produktu i nasze publiczne zapewnienia, w szczególności złożone w reklamie lub na etykiecie.

Sklep STRADIVARIUS nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności produktu z umową w zakresie pkt 3) i 4) powyżej, jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy sprzedaży Użytkownik został wyraźnie poinformowany, że określona cecha produktu odbiega od powyższych wymagań zgodności z umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak określonej właściwości produktu.

Jeżeli produkt (towar) nie jest zgodny z umową, możesz żądać naprawy lub wymiany.

Sklep STRADIVARIUS może dokonać wymiany, gdy żądasz naprawy, lub może dokonać naprawy gdy żądasz wymiany, jeżeli doprowadzenie produktu (towaru) do zgodności z umową

w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.

STRADIVARIUS naprawi lub wymieni produkt w możliwie najkrótszym czasie i poinformuje Konsumenta o przewidywanym czasie naprawy lub wymiany wraz z odpowiedzią na reklamację.

Koszt naprawy lub wymiany ponosi STRADIVARIUS, w tym odbiera produkt na swój koszt.

Jeżeli naprawa i wymiana są dla sklepu STRADIVARIUS niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, STRADIVARIUS może odmówić doprowadzenia produktu do stanu zgodnego z umową.

W ramach uprawnień z tytułu braku zgodności produktu (towaru) z umową można złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub zwrocie towaru (odstąpić od umowy), gdy STRADIVARIUS:

- (1) odmówiła naprawy lub wymiany produktu,
- (2) nie doprowadziła produktu do stanu zgodnego z umową, tj. nie dokonała naprawy lub wymiany produktu,
- (3) pomimo naprawy lub wymiany nadal istnieje niezgodność produktu z umową,
- (4) niezgodność produktu z umową jest na tyle istotna, że uzasadnia zastosowanie obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy (odstąpienie od umowy) od razu, bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany produktu,
- (5) z oświadczenia STRADIVARIUS lub okoliczności wynika, że doprowadzenie produktu do stanu zgodnego z umową nie będzie możliwe w rozsądnym czasie ani bez nadmiernych niedogodności dla Państwa.

STRADIVARIUS odpowiada za brak zgodności produktu (towaru) z umową istniejący w chwili wydania towaru i ujawniony przed upływem 2 (dwóch) lat od tej chwili; roszczenie o doprowadzenie towaru do stanu zgodnego z umową ulega przedawnieniu z upływem 6 lat od ujawnienia braku zgodności (końcem terminu przedawnienia jest ostatni dzień roku kalendarzowego).

Jeżeli chcesz zgłosić reklamację produktu, prosimy o kontakt ze STRADIVARIUS przed odesłaniem go do nas. Reklamację można złożyć ustnie w sklepie stacjonarnym, telefonicznie pod numerem **800012950**, pisemnie wysyłając na adres ul. Mysia 5, 00-496 Warszawa, elektronicznie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres contact.pl@stradivarius.com lub za

pośrednictwem STRADIVARIUS APP. Niezależnie od sposobu złożenia reklamacji, STRADIVARIUS niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie poprzez skierowanie wiadomości na adres e-mail, w aplikacji STRADIVARIUS lub pisemnie.

W treści reklamacji należy wskazać dane Konsumenta, towar, którego dotyczy reklamacja, na czym polega brak zgodności towaru z umową, datę zakupu, datę zauważenia braku zgodności, przewidywany sposób realizacji uprawnienia konsumenta. Nie jest konieczne przedstawienie paragonu.

STRADIVARIUS ustosunkuje się do reklamacji w ciągu 14 dni od jej otrzymania.

W przypadku skorzystania z prawa do obniżenia ceny, STRADIVARIUS ma obowiązek zwrócić należność niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. Sklep STRADIVARIUS dokona zwrotu różnicy w cenie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie produktu, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z żadnymi kosztami.

W przypadku zwrotu produktu (odstąpienia od umowy) jesteś zobowiązany do niezwłocznego zwrotu produktu za pośrednictwem kuriera lub paczkomatu. Koszt zwrotu ponosi sklep STRADIVARIUS.

STRADIVARIUS zwróci Konsumentowi cenę (wraz z kosztami dostawy i kosztami wysyłki do nas) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Sklep STRADIVARIUS dokona zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie produktu, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z żadnymi kosztami.

Jeżeli cena za produkt niezgodny z umową nie została jeszcze przez Ciebie zapłacona, możesz wstrzymać się z jej zapłatą do czasu doprowadzenia produktu przez STRADIVARIUS do stanu zgodnego z umową.

Sklep STRADIVARIUS nie udziela gwarancji. Powyższe uprawnienia wynikają z ustawy z 25 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 43c i następne).

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 NINIEJSZEGO 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 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 skorzystania z formularza kontaktowego.

Jeżeli Użytkownik, jako Konsument uważa, że zostały naruszone jego prawa, może złożyć reklamacje emailiem na adres contact.pl@stradivarius.com w celu zawarcia pozasądowej ugody.

W tym względzie, jeżeli Użytkownik dokonał zakupu online za pośrednictwem witryny internetowej, zgodnie z rozporządzeniem UE nr 524/2013 informujemy, że Użytkownik ma prawo dążyć do polubownego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego za pomocą platformy do rozstrzygania sporów przez Internet, dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Każda reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Konsumenta, opis zastrzeżeń i ich uzasadnienie oraz sprecyzowanie żądania. Reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

Ostatnia zmiana: 22.02.2023 r.

ZAŁĄCZNIK

Wzór formularza odstąpienia od umowy

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

Do wiadomości Stradivarius Polska sp. z o.o., adres: RMT

LOGISTICS

C/ COLL, S/N, POL.IND ANNA

SANT FRUITOS DE BAGES BARCELONA, SPAIN,

contact.pl@stradivarius.com:

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów: Zamówione

dnia/otrzymane dnia (*)

Imię i nazwisko klienta

Adres klienta:

Firma**:

NIP**:

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

Data

(*) Niepotrzebne skreślić

(**) Skreślić, 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.