

REGULAMIN ZAKUPÓW I KORZYSTANIA Z PORTALU

1. WSTĘP

Niniejszy dokument (dalej zwany „**Regulaminem**”), wraz wymienionymi w nim dokumentami określa warunki regulujące korzystanie z niniejszej witryny internetowej (www.oysho.com) oraz zakupu produktów za pośrednictwem niniejszej witryny internetowej. Przez „**witrynę internetową**” – w rozumieniu niniejszego Regulaminu – rozumiana jest także aplikacja Oysho, 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.oysho.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 naszej witryny. 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

Za pośrednictwem niniejszej witryny internetowej sprzedaży produktów pod marką „OYSHO” dokonuje Oysho 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 0000240257, REGON: 140230929, NIP: 525-234-81-71, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 11.564.750 zł (zwana dalej „Oysho”).

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

Można się z nami skontaktować pod adresem: ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, mailowo: contact_pl@oysho.com, telefonicznie **00 800 341 12 06** lub za pomocą czatu pod adresem www.oysho.com/pl.

3. TWOJE DANE I ODWIEDZINY NA TEJ WITRYNIE INTERNETOWEJ

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

4. KORZYSTANIE Z NASZEJ WITRYNY INTERNETOWEJ

Podczas korzystania z niniejszej witryny internetowej i przy składaniu zamówień za jej pośrednictwem Użytkownik zobowiązuje się do:

- i. Używania witryny internetowej 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 za pośrednictwem tej witryny internetowej, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (do zawierania Umów).

5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

Artykuły oferowane za pośrednictwem tej witryny internetowej są dostępne 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: **00 800 341 12 06**.

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 przygotowujemy 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 naszej strony internetowej:

https://static.oysho.net/6/static2/itxwebstandard/images/pdf/TermsAndConditions_PL_pl.pdf?20170306040224

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.

Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność danych podanych w celu wystawienia faktury.

W przypadku wyboru zakupu w modelu B2B oraz podania numeru NIP, Użytkownik oświadcza, że jest uprawniony do działania w imieniu wskazanego podmiotu oraz że dokonuje zakupu na jego rzecz.

W przypadku wyboru zakupu w modelu B2B Użytkownik oświadcza, że dokonuje zakupu w imieniu i na rzecz wskazanego podmiotu oraz że podane dane nabywcy są prawidłowe. Wystawiona faktura odzwierciedla dane i charakter transakcji zgodnie z informacjami podanymi w momencie składania zamówienia.

Sprzedawca nie jest zobowiązany do dokonywania korekty danych zawartych na fakturze, jeżeli dane te zostały podane przez Użytkownika w sposób nieprawidłowy w momencie składania zamówienia.

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.

W przypadku zamówień złożonych za pobraniem, jeśli minęło 15 dni od momentu otrzymania informacji o gotowości zamówienia do odbioru i zapłaty w sklepie (po otrzymaniu e-maila "**Potwierdzenie przybycia zamówienia do sklepu**"), a zamówienie nie zostanie odebrane z przyczyn, których nie można nam przypisać, mamy prawo anulować zamówienie (odstąpić od Umowy), a Umowa zostanie rozwiązana.

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 TYTUŁU WŁASNOŚCI DO 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.

Użytkownik wyraźnie upoważnia nas do wystawienia faktur w formie elektronicznej.

Ceny mogą ulec zmianie w dowolnym czasie. Jednakże, z wyjątkiem powyższych zastrzeżeń, zmiany nie mają zastosowania do już złożonych zamówień.

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. Za pomocą karty podarunkowej lub vouchera Oysho wystawionego przez Oysho Polska sp. z o.o. możesz również dokonać płatności całej lub części ceny Twojego zakupu. Ponadto Użytkownik może zapłacić za zamówienie za pobraniem, używając metod płatności akceptowanych w sklepach Oysho w Polsce. W przypadku zamówień dokonanych za pomocą urządzeń elektronicznych dostępnych w niektórych sklepach Oysho w Polsce, można 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 Oysho. 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 lub że jesteś prawowitym posiadaczem karty podarunkowej lub vouchera.

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, IN Card, 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 Oysho Polska sp. z o.o., podmiotu powiązanego z Fashion Retail, S.A. Fashion Retail, S.A. może również dokonywać zwrotu płatności wyżej wskazanymi metodami płatności w imieniu Oysho Polska sp. z o.o., jeżeli dokonanie takiego zwrotu jest konieczne.

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

11. SKŁADANIE ZAMÓWIENIA JAKO GOŚĆ

Niniejsza witryna internetowa oferuje również opcję składania zamówień jako gość. Przy tego rodzaju zamówieniach wymagane jest podanie wyłącznie niezbędnych danych do przetworzenia zamówienia. Po zakończeniu procedury zakupu Użytkownikowi oferowana jest możliwość rejestracji na witrynie internetowej lub korzystania z niej jako niezarejestrowany gość.

12. EKSPRESOWE ZAKUPY

Opcja ekspresowych zakupów (dalej zwana „**Ekspresowymi zakupami**”) umożliwia łatwiejsze dokonanie zakupów na witrynie internetowej, ponieważ Użytkownik nie musi podawać metody dostawy, danych do faktury ani wybierać rodzaju płatności dla każdego zakupu. Opcja Ekspresowych zakupów dostępna jest w zakładce „Przeglądaj koszyk.” Aby skorzystać z Ekspresowych zakupów, należy zachować dane karty płatniczej. Możliwe jest to podczas dokonywania płatności dowolną kartą akceptowaną na witrynie internetowej poprzez wybranie opcji „**Zachowaj dane mojej karty**”. W rezultacie zachowane zostaną następujące dane: numer karty, dane posiadacza karty (tak, jak widnieje na karcie) oraz data ważności karty. Aby zachować dane karty płatniczej i skorzystać z Ekspresowych zakupów, należy zaakceptować stosowną Politykę prywatności i warunki użytkowania. Poprzez wyrażenie zgody na dokonanie Ekspresowych zakupów, Użytkownik wyraża zgodę, by należności za zakupy zrealizowane z wykorzystaniem niniejszej opcji obciążąły powiązaną z nią kartę płatniczą. Warunki

korzystania z karty płatniczej powinny być zawsze regulowane na mocy pisemnej umowy zawartej przez Użytkownika z instytucją, która wydała daną kartę. Opcja Ekspresowych zakupów pozwala na zachowanie informacji dotyczących dowolnej liczby kart płatniczych. Aby dodać dane karty, należy dokonać przynajmniej jednej płatności z jej wykorzystaniem. Jeżeli Użytkownik pragnie dodać dane kilku kart, dane ostatnio dodanej karty zostaną uznane za dane „**Ulubionej karty**”, stosowanej domyślnie podczas dokonywania Ekspresowych zakupów.

Zmiana ustawień Ulubionej karty możliwa jest w zakładce „Moje konto” w niniejszym serwisie internetowym.

Aby skorzystać z Ekspresowych zakupów, należy kliknąć na przycisk „**Ekspresowe zakupy**”, który widnieje w Koszyku z zakupami. Następnie otworzy się okno z metodą dostawy, danymi do faktury oraz informacją dotyczącą płatności za zakupy. Nie jest możliwe wprowadzenie zmian w informacji wyświetlonej na ekranie, zatem jeżeli zawiera ona błędy, nie należy składać zamówienia. Aby dokonać zakupów z wykorzystaniem innych danych, należy złożyć zamówienie z pominięciem opcji Ekspresowych zakupów.

Zmiana ustawień Ulubionej karty przypisanej do opcji Ekspresowych zakupów możliwa jest w zakładce Moje konto w niniejszym serwisie internetowym.

Postanowienia niniejszej klauzuli nie znajdują zastosowania w przypadku składania zamówienia jako gość.

13. PODATEK VAT

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane na tej witrynie internetowej zawierają podatek od towarów i usług (VAT). 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.

14. POLITYKA ZWROTÓW

Informujemy, że w niektórych przypadkach zwrot pieniędzy na rzecz Konsumenta, o jakim mowa w punkcie 14 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: **00 800 341 12 06** 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.

14.1 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 **00 800 341 12 06**, e-mailem pod adresem: contact_pl@oysho.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 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 bezpłatnych 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 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 Oysho w Polsce lub ich zwrotu za pośrednictwem paczkomatu, Konsument musi ponieść bezpośrednio 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.

Za pośrednictwem Oysho produkty można zwracać w następujący sposób:

Zwroty w dowolnym sklepie Oysho:

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

dostarczyć towar oraz e-paragon, który został dołączony do Potwierdzenia Wysyłki, który można znaleźć na swoim koncie na stronie internetowej oraz w aplikacji mobilnej Oysho. E-paragon można przedstawić w wersji cyfrowej na ekranie urządzenia mobilnego lub zanosząc wydruk do sklepu.

Powyższa 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 Ci wiadomość z instrukcjami, które musisz wykonać, aby zwrócić przesyłkę. Paczkę zwrotną 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.

Jeżeli Konsument dokonał zakupu jako gość, może skorzystać z metody zwrotu za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, poprzez kliknięcie w link otrzymany w mailu - Potwierdzeniu zamówienia. Po weryfikacji, Konsument otrzyma wiadomość e-mail z etykietą zwrotną. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w którymś z autoryzowanych paczkomatów.

Konsument ponosi koszty zwrotu za pomocą autoryzowanych paczkomatów określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. Koszty zwrotu zostaną potrącone z kwoty należnej Konsumentowi z tytułu zwrotu produktu(ów).

Zwroty za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, Konsument ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. **Koszt usługi kurierskiej zostanie potrącony z kwoty należnej Konsumentowi z tytułu zwrotu produktu.** Konsument może zamówić usługę kurierską w zakładce „Moje konto” lub skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 00 800 341 12 06, aby umówić się na odbiór produktu z domu Konsumenta. Jeżeli Konsument zakupił towary jako gość, może wystąpić o zwrot poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki kuriera lub dzwoniąc do nas pod numer 00 800 341 12 06.

Zalecamy zwrot produktu w oryginalnym opakowaniu, co uchroni zwracany produkt przed zniszczeniem. Nie zastosowanie się do zalecenia nie ma wpływu na wykonywanie ustawowego prawa odstąpienia.

Oprócz powyższych, sposobów zwrotu produktu, Konsument może dokonać zwrotu samodzielnie:

Konsument może skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego lub zwrócić produkt bezpośrednio na adres oznaczony we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy. Konsument będzie ponosił bezpośrednie koszty takiego zwrotu produktów.

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 Oysho**. Aby dokonać zwrotu środków dla Konsumenta, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy musieli zwrócić Konsumentowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie. Reasumując, **aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Konsument powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep Oysho 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 14.2. poniżej).

14.2 Umowne prawo do odstąpienia od umowy

Poza prawem Konsumentów do odstąpienia od Umowy na mocy przepisów prawa, o którym mowa w Artykule 14.1, 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.

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 zwracać w następujący sposób:

Zwroty w dowolnym sklepie Oysho:

Użytkownik może zwrócić dowolny produkt w dowolnym sklepie Oysho w kraju, w którym nastąpiła dostawa produktu, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane produkty. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć produkt oraz e-paragon, który został dołączony do Potwierdzenia Wysyłki, który można znaleźć na swoim koncie na stronie internetowej oraz w aplikacji mobilnej Oysho. E-paragon można przedstawić w wersji cyfrowej na ekranie urządzenia mobilnego lub zanosząc wydruk do sklepu.

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 Ci wiadomość z instrukcjami, które musisz wykonać, aby zwrócić przesyłkę. Paczkę zwrotną 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.

Jeżeli Użytkownik dokonał zakupu jako gość, może skorzystać z metody zwrotu za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, poprzez kliknięcie w link otrzymany w mailu - Potwierdzeniu zamówienia. Po weryfikacji, Konsument otrzyma wiadomość e-mail z etykietą zwrotną. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w którymś z autoryzowanych paczkomatów.

Użytkownik ponosi koszty zwrotu za pomocą autoryzowanych paczkomatów określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. Koszty zwrotu zostaną potrącone z kwoty należnej Konsumentowi z tytułu zwrotu produktu(ów).

Zwroty za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, Użytkownik ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. **Koszt usługi kurierskiej zostanie potrącony z kwoty należnej Użytkownikowi z tytułu zwrotu produktu.** Użytkownik może zamówić usługę kurierską w zakładce „Moje konto” lub skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 00 800 341 12 06, aby umówić się na odbiór produktu z domu. Jeżeli Użytkownik zakupił towary jako gość, może wystąpić o zwrot poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki kuriera lub dzwoniąc do nas pod numer 00 800 341 12 06

Użytkownik może również skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego lub zwrócić produkt bezpośrednio na adres oznaczony we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy. Użytkownik będzie ponosił bezpośrednio koszty takiego zwrotu produktów.

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

Zwrot kart podarunkowych jest regulowany Warunkami Kart Podarunkowych.

W przypadku zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach Oysho. 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 Oysho w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji).

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

- i. Produkty dostosowane do indywidualnych potrzeb Użytkownika;
- ii. Nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

iii. Towary 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.

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 Oysho. 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 Użytkownika wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

Zwrot zamówień składanych za pośrednictwem urządzeń elektronicznych dostępnych w niektórych sklepach Oysho w Polsce i opłaconych w kasie sklepu musi odbywać się każdorazowo w sklepach Oysho w Polsce.

W razie pytań prosimy o kontakt przy użyciu formularza kontaktowego lub telefonicznie pod numerem **00 800 341 12 06**.

15. 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 uslojeniu, 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 OYSHO 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 OYSHO najpóźniej w chwili zawarcia umowy i co OYSHO 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 OYSHO 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 OYSHO 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.

OYSHO 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 OYSHO, w tym odbiera produkt na swój koszt.

Jeżeli naprawa i wymiana są dla sklepu OYSHO niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, OYSHO 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 OYSHO:

(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 OYSHO lub okoliczności wynika, że doprowadzenie produktu do stanu zgodnego z umową nie będzie możliwe w rozsądnym czasie ani bez nadmiernych niedogodności dla Państwa.

OYSHO 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 OYSHO przed odesłaniem go do nas. Reklamację można złożyć w sklepie stacjonarnym, telefonicznie pod numerem 00 800 341 12 06., pisemnie wysyłając na adres ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, elektronicznie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres contact_pl@oyshe.com

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

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

W przypadku skorzystania z prawa do obniżenia ceny, OYSHO ma obowiązek zwrócić należność niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. Sklep OYSHO 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 OYSHO.

OYSHO zwróci Konsumentowi cenę (wraz z kosztami dostawy i kosztami wysyłki do nas) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Sklep OYSHO 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 OYSHO do stanu zgodnego z umową.

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

16. 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).

17. POWIADOMIENIA

Użytkownik może wysłać do nas powiadomienia za pomocą naszego formularza kontaktowego lub e- mailem bądź w formie pisemnej (listownie).

18. CZĘŚCIOWE UNIEWAŻNIENIE

W razie uznania jednego z postanowień niniejszego Regulaminu lub zapisów Umowy za nieważne na podstawie niepodważalnej decyzji odpowiedniego organu władzy, pozostałe warunki pozostaną w mocy, a wspomniane stwierdzenie nieważności nie będzie ich dotyczyć.

19. 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.

20. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDU

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

21. 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_pl@oysho.com** w celu poszukiwania pozasądowego rozstrzygnięcia sporu.

Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności Konsument jest uprawniony do:

- zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy właściwym wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
- zwrócenia się do właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu;
- uzyskania bezpłatnej pomocy w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą, korzystając z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, w szczególności takich jak Federacja Konsumentów lub Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń Konsument może uzyskać na stronach internetowych Inspekcji Handlowej oraz u właściwych miejscowo rzeczników konsumentów.

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 aktualizacja: 27.03.2026.

ZAŁĄCZNIK

Wzór formularza odstąpienia od Umowy

(Jeżeli pragniesz odstąpić od Umowy, wypełnij i prześlij nam niniejszy formularz.)

Adres:

ID Logistics - OYSHO

Tarnowo Sowia 31

62-080 Tarnowo Podgórne, POLSKA

contact_pl@oyshe.com

Niniejszym powiadamiam o odstąpieniu od Umowy kupna-sprzedaży następujących towarów:

Data zamówienia/data otrzymania (*)

Dane Klienta

Adres Klienta

Firma**

NIP**

Podpis Klienta (wyłącznie przy przesyłaniu formularza pocztą tradycyjną)

Data

(*) Nieodpowiednie pominąć

(**) Pominąć, 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.

Załącznik 2

REGULAMIN KORZYSTANIA Z APLIKACJI „OYSHO”

Regulamin („Regulamin”) reguluje dostęp do usług i funkcji aplikacji **OYSHO** (zgodnie z definicją poniżej) oraz korzystanie z nich. Regulamin stanowi uzupełnienie i pozostaje bez uszczerbku dla Warunków Zakupu podanych na: www.oysho.com.

Funkcje dostępne w Aplikacji obejmują: (i) zakup towarów za pośrednictwem Aplikacji **OYSHO**, który jest uważany za zakup dokonany w Sklepie Internetowym, a zatem podlega Warunkom Zakupu podanym na: www.oysho.com; (ii) zarządzanie dokumentami (w tym fakturami VAT) za zakupy dokonane w sklepach internetowych OYSHO („Sklep Internetowy”) oraz (iii) otrzymywania elektronicznego potwierdzenia zakupu po okazaniu w Sklepach Fizycznych OYSHO unikalnego kodu QR ID przeznaczonego do takich celów. Zarówno Sklep Fizyczny, jak i Sklepy Internetowe są w Polsce obsługiwane przez firmę Oysho Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 69, 00-801, REGON 140230929, KRS 240257.

1. OGÓLNY OPIS USŁUGI

1.1 Zakup towarów na www.oysho.com za pośrednictwem APLIKACJI OYSHO

Klienci mogą kupować towary na www.oysho.com za pośrednictwem aplikacji OYSHO. Zakupy dokonane za pomocą Aplikacji są uważane za zakupy dokonane w Sklepie Internetowym i jako takie podlegają Warunkom Zakupu podanym na: www.oysho.com, które można znaleźć [tutaj](#) oraz niniejszemu Regulaminowi, które należy zaakceptować przy zakupie dowolnego towaru.

1.2 Zarządzanie paragonami za zakupy dokonane w Sklepie Internetowym

Dokumenty (w tym faktury VAT) dotyczące zakupów dokonanych w Sklepie internetowym OYSHO będą przechowywane w Aplikacji, w sekcji „Moje zakupy”.

1.3 Uzyskiwanie elektronicznego potwierdzenia zakupu

Dokonując zakupu w sklepach stacjonarnych, kupujący może poprosić o elektroniczne potwierdzenie zakupu. W tym celu należy przedstawić kod QR ID wyświetlany w Aplikacji, który służy do automatycznego przesłania elektronicznego potwierdzenia zakupu do Aplikacji.

Elektroniczne potwierdzenie zakupu umożliwi wymianę lub zwrot towarów w sklepach stacjonarnych zgodnie z obowiązującym Regulaminem, polityką handlową OYSHO oraz, w każdym przypadku, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

W każdym przypadku elektroniczne potwierdzenie zakupu opisane wyżej stanowi niefiskalne potwierdzenie zakupu przesłane drogą elektroniczną. Nie jest to elektroniczny paragon fiskalny w rozumieniu art. 111 ust. 3a pkt 1 lit b ustawy z dnia 11 marca 2014r. o podatku od towarów i usług oraz § 2 pkt 1-3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 kwietnia 2019r. w sprawie kas rejestrujących gdyż nie spełnia zapisanych tam wymogów i jako taki nie może być wykorzystany jako paragon fiskalny w żadnym innym celu poza dokonaniem zwrotu lub reklamacji w sklepach stacjonarnych Oysho Polska sp. z o.o. Właściwy paragon fiskalny został wydany zgodnie z przepisami prawa w formie papierowej w momencie dokonania zakupu w sklepie stacjonarnym.

Jeśli użytkownik zdecyduje się na wyrejestrowanie z aplikacji, podczas procesu wyrejestrowywania może zażądać, aby wszystkie potwierdzenia zakupu przechowywane w Aplikacji zostały wysłane pocztą elektroniczną na podany przez niego adres e-mail.

1.4 Identyfikacja osobista użytkownika OYSHO, przy użyciu kodu QR ID.

QR ID będzie ważny dla identyfikacji klienta w Sklepach Fizycznych, co upraszcza proces i ułatwia zakupy. QR ID pozwala użytkownikowi uczestniczyć w akcjach promocyjnych i uzyskiwać inne korzyści, każdorazowo zgodnie z szczegółowymi warunkami obowiązującymi w danym przypadku.

1.5 Skan paragonu

Jeśli oryginalny paragon jest w formie papierowym, możesz wygenerować cyfrową wersję tego samego paragonu, skanując kod QR wydrukowany na paragonie. Od tego momentu możesz dokonywać zwrotów w sklepach stacjonarnych również przy użyciu powyższej cyfrowej wersji paragonu, pamiętaj jednak, że wszelkie zwroty będą zawsze zgodne z odpowiednimi warunkami, polityką handlową OYSHO's i wszystkimi stosownymi przepisami prawa.

2. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG OFEROWANYCH ZA POŚREDNICTWEM APLIKACJI

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zastrzegamy sobie prawo do zmiany, zawieszenia lub usunięcia, w dowolnym momencie, według własnego uznania i bez uprzedzenia, ogólnie lub w szczególnych przypadkach, dla jednego lub więcej użytkowników, niektórych lub wszystkich funkcji aplikacji OYSHO, a także ich modyfikacji, zawieszenia lub usunięcia, na tych samych warunkach, dostępności do wszystkich lub części Usług.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Z wyjątkiem przypadków, w których wyłączenie odpowiedzialności jest prawnie ograniczone, nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które użytkownik może ponieść w wyniku korzystania z aplikacji OYSHO oraz jej funkcji. Użytkownik zgadza się korzystać z Aplikacji OYSHO wyłącznie w celach, do których jest przeznaczona, a zatem nie będzie z niej korzystał w sposób niewłaściwy ani oszukańczy, a także będzie ponosić odpowiedzialność wobec Spółki i/lub osób trzecich za wszelkie szkody, które mogą wynikać z niewłaściwego korzystania z Aplikacji OYSHO.

Użytkownik ponosi odpowiedzialność w następujących przypadkach:

- a) gdy jego/jej sprzęt lub terminale wykorzystywane w związku z Aplikacją, kartami SIM, adresami e-mail i/lub hasłami są używane przez osobę trzecią upoważnioną przez użytkownika bez naszej wiedzy;
- b) gdy wystąpią błędy lub usterki podczas korzystania z funkcji Aplikacji w wyniku wad sprzętu, oprogramowania, urządzeń lub terminali lub braku niezbędnych środków bezpieczeństwa zainstalowanych na urządzeniu, na którym użytkownik korzysta z Aplikacji.

4. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA, WŁASNOŚĆ PRZEMYSŁOWA I INNE PRAWA ZWIĄZANE Z APLIKACJĄ.

Wszelkie elementy, które stanowią część lub są zawarte w Aplikacji, są własnością lub znajdują się pod kontrolą Spółki lub osób trzecich, które zezwoliły na ich użycie. Wszystkie powyższe elementy będą dalej zwane „Własnością”.

Użytkownicy zgadzają się nie usuwać, kasować, zmieniać, manipulować ani w żaden inny sposób ingerować w:
- uwagi, legendy, znaki lub symbole, które Spółka lub posiadacze praw włączają do swojej własności intelektualnej lub przemysłowej (np. prawa autorskie, ©, ® i ™ itp.).
- zabezpieczenia lub identyfikację urządzeń technicznych, które może zawierać Własność (np. znaki wodne, odciski palców itp.). Użytkownicy przyjmują do wiadomości, że zgodnie z niniejszym Regulaminem Spółka nie ceduje ani nie przenosi żadnych praw do swojej Własności ani do żadnych własności osób trzecich.

Spółka upoważnia użytkowników wyłącznie do dostępu i korzystania z Własności zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Użytkownicy nie są upoważnieni do kopiowania, rozpowszechniania (w tym pocztą elektroniczną ani w Internecie), transmitowania, komunikowania, poprawiania, zmieniania, przekształcania, cedowania lub angażowania się w jakikolwiek inny sposób w działania, które wiążą się z komercyjnym wykorzystaniem Własności, w całości ani w części, bez wyraźnej pisemnej zgody posiadacza praw do eksploatacji.

Dostęp do Własności i korzystanie z niej będzie zawsze i we wszystkich przypadkach przyznane wyłącznie do celów osobistych i niekomercyjnych.

Spółka zastrzega sobie wszelkie prawa do Własności, której jest właścicielem, w tym między innymi wszelkie prawa własności intelektualnej i przemysłowej, które posiada w stosunku do Własności.

Spółka nie udziela użytkownikom żadnych licencji ani zezwoleń na korzystanie z Własności, którą posiada, innych niż wyraźnie określone w tym punkcie. Spółka zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia lub zmiany w dowolnym momencie i z dowolnego powodu wszelkich licencji udzielonych na podstawie niniejszego Regulaminu.

Niezależnie od powyższego, Spółka może podjąć kroki prawne przeciwko jakiegokolwiek innemu wykorzystaniu przez użytkowników, które:

- nie spełnia warunków określonych w tym dokumencie;

- narusza lub łamie prawa własności intelektualnej i przemysłowej lub inne równoważne prawa Spółki lub jakiegokolwiek innego posiadacza praw będących stroną trzecią lub narusza jakiegokolwiek inne obowiązujące przepisy prawa.